

**SINDICATURA  
DE GREUGES  
DE BARCELONA**

**2021**

**INFORME ANUAL DE LA  
SINDICATURA DE GREUGES  
DE BARCELONA**

---

**SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA**

Adreça: Ronda de Sant Pau, 45. Barcelona 08015

Telèfon: 934 132 900. Fax: 934 132 910

Internet: [www.sindicaturabarcelona.cat](http://www.sindicaturabarcelona.cat)

Correu electrònic: [sindicadegreuges@bcn.cat](mailto:sindicadegreuges@bcn.cat)

**SÍNDIC DE GREUGES**

David Bondia Garcia

**DIRECTORA ADJUNTA**

Eva Garcia Chueca

**CAP DE GABINET**

Oriol Puig i Morant

**ASSESSORIA TÈCNICA I JURÍDICA**

Pilar Aldea Lacambra

Anna Maria Botella i Muñoz

Patricia Mestre i Garcia

Maria José Nuñez i Serres

Francesca Reyes Pozo

Elisa Salichs i Asturias

Montserrat Saltó i Oliva

Antonio Miguel Torrico Aguilar

**PREMSA I COMUNICACIÓ**

Pablo Monfort León

**SECRETARIA**

Mercedes Tello Díaz

Esther Tresserra Salvador

**© IMATGES**

Sindicatura de Greuges de Barcelona; Direcció de Serveis de Comunicació Digital, i Direcció d'Imatge i Serveis Editorials.

## Sumari

<b>Presentació</b> .....	<b>4</b>
<b>Introducció de l'informe anual 2021</b> .....	<b>7</b>
<b>La Sindicatura de Greuges de Barcelona: marc jurídic i operatiu</b> .....	<b>11</b>
<b>Capítol 1. Habitatge</b> .....	<b>15</b>
<b>Capítol 2. Urbanisme</b> .....	<b>24</b>
<b>Capítol 3. Espai públic</b> .....	<b>32</b>
<b>Capítol 4. Medi ambient</b> .....	<b>41</b>
<b>Capítol 5. Transport públic i mobilitat</b> .....	<b>56</b>
<b>Capítol 6. Seguretat ciutadana</b> .....	<b>79</b>
<b>Capítol 7. Accessibilitat</b> .....	<b>84</b>
<b>Capítol 8. Atenció, comunicació i participació</b> .....	<b>99</b>
<b>Capítol 9. Activitats econòmiques</b> .....	<b>111</b>
<b>Capítol 10. Treball a l'Administració</b> .....	<b>125</b>
<b>Capítol 11. Hisenda Municipal</b> .....	<b>134</b>
<b>Capítol 12. Serveis Socials</b> .....	<b>147</b>
<b>Capítol 13. Ciutadania i veïnatge</b> .....	<b>158</b>
<b>Capítol 14. Sanitat i salut pública</b> .....	<b>170</b>
<b>Capítol 15. Educació, infància i joventut</b> .....	<b>180</b>
<b>Classificació de les queixes rebudes l'any 2021</b> .....	<b>192</b>
<b>Els ODS i la Sindicatura de Greuges de Barcelona</b> .....	<b>197</b>
<b>Avaluació dels compromisos de la carta de serveis de la Sindicatura de Greuges de Barcelona</b> .....	<b>198</b>

## Presentació

Us presento l'informe anual de l'activitat de la Sindicatura de Greuges de Barcelona durant l'any 2021. Un informe que pretén reflectir les actuacions més importants dutes a terme en defensa dels drets humans de proximitat de totes les persones que habiten la nostra ciutat.

Tot i ser el primer informe que presento des del meu nomenament, que va ser a principis del més d'octubre del 2021, es correspon a tota l'activitat que es va dur a terme al llarg de l'any. Per tant, la major part dels èxits d'aquest període són atribuïbles a la síndica Maria Assumpció Vilà i Planas, a la qual vull agrair i reconèixer la gran tasca desenvolupada en els darrers onze anys al capdavant d'aquesta institució.

Com bé sabeu, la Sindicatura de Greuges de Barcelona és el mecanisme municipal que té com a funcions vetllar, segons el seu triple mandat, pels drets humans, el bon govern i el control de les polítiques públiques municipals. Tenint en compte aquestes nobles funcions, no podem dubtar de les moltes potencialitats que té la institució per garantir l'exercici efectiu dels drets fonamentals i les llibertats públiques en l'àmbit municipal.

Les ciutadanes i els ciutadans de Barcelona ens hauríem de considerar afortunades pel que fa el reconeixement i la garantia dels drets humans. Moltes vegades no em som conscients però, sense moure'ns de Barcelona, tenim reconeguts diferents nivells de garantia dels nostres drets. En concret, cinc: 1) en l'àmbit universal, per exemple, amb els diferents tractats internacionals i els mecanismes de garantia instituïts per les Nacions Unides (el Comitè de Drets Humans, el Comitè de Drets Econòmics, Socials i Culturals, el Comitè per a la Eliminació de la Discriminació envers la Dona, el Comitè dels Drets dels Infants, etc...); 2) en l'àmbit regional europeu, per una banda, amb el Consell d'Europa i els drets i llibertats reconeguts en el seu Conveni Europeu dels Drets Humans i a la Carta Social Europea i, per una altra banda, amb la Unió Europea i la seva Carta del Drets Fonamentals; 3) en l'àmbit estatal, amb la Constitució (drets fonamentals i principis rectors) i tota la legislació que concreta i busca fer efectius aquests drets; 4) en l'àmbit autonòmic, amb l'Estatut d'Autonomia i tots els desenvolupaments normatius que ens protegeixen a casa nostra; i, 5) en l'àmbit municipal, amb la Carta de Drets i Deures de Barcelona i amb totes les ordenances que protegeixen els drets de ciutadania, que venen emparades per una primera regla vinculant que és la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat (adoptada a Saint-Denis el mes de maig de l'any 2000).

No obstant això, si bé som persones afortunades, moltes vegades també som grans desconexores d'aquests nivells de garantia. Desconeixement que ens porta força sovint a considerar que la màxima protecció dels nostres drets resideix en l'àmbit més llunyà (Nacions Unides) i no veure que és en el més proper (àmbit municipal) on hem de buscar la plena efectivitat i el màxim nivell de garantia.

Aquest reconeixement de la garantia dels nostres drets a escala municipal passa per tres objectius:

El primer objectiu consisteix a reivindicar el concepte de drets humans de proximitat, que podríem definir com “les necessitats bàsiques o les aspiracions legítimes inherents a totes les persones que han de ser cobertes per part de les administracions per garantir el dret a una vida digna de ser viscuda en el àmbit municipal”.

Un segon propòsit implica donar-li sentit al principi de subsidiarietat ja que pressuposa considerar que és a l'administració més propera a qui correspon, en primer lloc, la garantia dels drets. I no només considerar que aquesta subsidiarietat és merament executiva (facilitar l'acompliment de mesures adoptades en nivells administratius superiors) sinó que, avui en dia, hauríem de parlar d'una subsidiarietat garantista (adoptar mesures per garantir drets de ciutadania quan les administracions superiors amb competències en la matèria no les duen a terme).

I, una tercera finalitat, consistent en reclamar una democràcia de proximitat forjada per diversos eixos que van molt més enllà d'una concepció merament representativa (parlem de democràcia garantista, democràcia plural, democràcia, paritària, democràcia participativa, democràcia igualitària, democràcia solidària i democràcia interseccional).

Aquesta democràcia de proximitat ens hauria de servir per construir un espai de resistència enfront l'exclusió i la discriminació, un espai on la dissidència pugui esdevenir el motor de la lluita per la dignitat humana i per revertir situacions que vulneren clarament drets de persones i col•lectius

Vetllar, a la nostra ciutat, per la construcció d'aquesta democràcia de proximitat i per la consolidació i no regressió dels drets humans de proximitat és la raó de ser, la justificació de l'existència, l'essència de la important tasca que té encomanada la Sindicatura de Greuges de Barcelona. Un Sindicatura amb experiència, a peu de carrer i compromesa, capaç de combinar la vessant d'institució de garanties amb la de col•laboració per tal d'ajudar a l'administració a millorar el seu servei.



David Bondia Garcia  
Síndic de Greuges de Barcelona  
Barcelona, març de 2021

# LA SINDICATURA DURANT L'ANY 2021

## Introducció de l'informe anual 2021

L'any 2021, la ciutat encara no ha recuperat la normalitat ni l'activitat quotidiana prèvia a la pandèmia. Ha estat un any ple d'incerteses perquè no sabem si seguïem en pandèmia, post-pandèmia o amb noves onades i pics de contagis. La crisi social i econòmica derivada d'aquesta situació ha provocat un augment de la vulnerabilitat de bona part de la ciutadania i ha comportat un increment del nombre de persones que necessiten el suport de l'administració per subsistir.

Davant de totes aquestes incerteses, estem interpel·lades a plantejar-nos si estem en una època de canvis o, més aviat, en un canvi d'època. I, en aquest canvi d'època, la ciutat, definida a l'article I de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat com "l'espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants que tenen dret a trobar-hi les condicions per a la seva realització política, social i ecològica" ha de ser un espai prioritari de transformació post-pandèmia i de materialització de la justícia social.

Per fer front a la situació que ens ha tocat viure de crisi sanitària (que sembla que estem superant), acompanyada d'una greu crisi social (de la qual trigarem molt a sortir-nos), hem de creure fermament que la reconstrucció de societats més justes només es podrà fer des de l'emancipació i la transformació social pròpia dels drets humans i, en el nostre cas, dels drets humans de proximitat. Aquesta reconstrucció social passa per l'imprescindible interconnexió entre l'àmbit global i l'àmbit local, i implica començar a treballar des de l'àmbit local per revertir situacions que ens afecten a totes i tots a escala global.

Aquest discurs renovador no pot quedar-se només en unes declaracions d'intencions, sinó que ha de ser el programa d'acció per a qualsevol política pública en matèria de drets humans i, naturalment, el programa d'acció de la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

És amb aquest compromís que encarem la missió de fer balanç de les actuacions dutes a terme. Pel que fa les estadístiques, podem destacar que la Sindicatura de Greuges de Barcelona, durant l'any 2021, ha dut a terme 3.421 actuacions. Del total, 2.568 han estat queixes, 808 consultes i assessoraments, 41 actuacions d'ofici i 4 visites de barri. L'any 2021 s'ha donat la raó a la ciutadania, totalment o en part, en un 62% dels casos.

Segons temàtica, les 2.568 queixes s'han classificat de la següent manera: mobilitat (498); activitat econòmica (324); seguretat ciutadana i llibertat cívica (235); administració pública (223); serveis socials (201); medi ambient (185); hisenda municipal (170); salut (166); habitatge (129); urbanisme (113); educació, cultura, lleure i esport (91); atenció, comunicació i participació (63); funció pública (59); espai públic (42); ciutadania i veïnatge (42), i accessibilitat (27).

Segons el districte de residència de la ciutadania, les 2.568 queixes s'han classificat de la següent manera: l'Eixample (332); Sant Martí (238); Sant Andreu (205) i Sants-Montjuïc (195) són les zones de les quals s'han rebut més denúncies. Els segueixen Horta-Guinardó (173); Ciutat Vella (144); Gràcia (143), i Nou Barris (138). Els districtes en què s'han rebut

menys reclamacions han estat Sarrià-Sant Gervasi (118) i les Corts (76). També s'han supervisat 730 reclamacions del veïnat d'altres poblacions que ha tingut problemes amb l'Ajuntament de Barcelona, 70 sense identificar el districte i 6 queixes de persones sense domicili fix.

A banda dels districtes ja comentats, els principals òrgans municipals afectats per les queixes són: la Regidoria d'Emergència Climàtica i Transició Ecològica (426); l'Àrea de Prevenció i Seguretat (153); l'Institut Municipal d'Hisenda (146) i l'Institut Municipal de Serveis Socials (102).

Pel que fa al contingut, tot i que s'entrarà en més detall en el desenvolupament de l'informe, sense voler ser exhaustius, podem destacar diferents temàtiques tractades per aquesta institució. Una de les nostres preocupacions ha estat la crisi habitacional i la mesa d'emergència. Durant el primer semestre de l'any 2021, els serveis d'habitatge van tenir coneixement de 1.588 desnonaments programats. Segons informen, el 91% d'aquests van ser aturats a causa de la intervenció municipal. Cal detallar que aquesta tasca mediatora duta a terme pel Servei d'Intervenció en la Pèrdua de l'Habitatge i Ocupació (SIPHO), sovint es tracta d'una solució temporal i no definitiva. Aquesta afirmació és corroborada amb les dades de noves sol·licituds a la Mesa d'Emergència Social durant el 2021: 450 nous expedients (pràcticament els mateixos que l'any 2019 i més del doble de 2020). Hi ha més xifres que constaten l'embut permanent que hi ha a la Mesa d'Emergència Social: a desembre de 2021 hi havia 609 unitats familiars que esperaven un habitatge d'emergència. La Sindicatura de Greuges de Barcelona destaca que els esforços més grans per millorar aquesta situació els està fent l'Ajuntament, ja que els habitatges aportats per la Generalitat han estat molt inferiors a allò que li correspondria d'acord amb el 60% de participació en el Consorci d'Habitatge de Barcelona. Davant d'aquesta realitat, i amb l'objectiu de disminuir la demanda d'habitatges d'emergència, són imprescindibles les actuacions de prevenció abans d'arribar a processos de desnonament per evitar la pèrdua de l'habitatge.

També ens hem centrat en les dificultats per accedir als serveis socials, on ja prèviament a la pandèmia es donaven situacions en què era necessari esperar setmanes per aconseguir una cita o una atenció diligent quan algú considerava que es trobava en situació d'urgència. Els serveis socials no només haurien de constituir recursos per garantir la cobertura de necessitats, sinó que fonamentalment s'haurien de basar en l'escolta, l'acompanyament, i la disponibilitat. Quan això no és possible, perden bona part de les seves possibilitats d'acció. Ens ha preocupat també la manca d'àrees de joc infantil accessibles i inclusives per a cada barri. La Sindicatura de Greuges de Barcelona ha tancat durant 2021 l'actuació d'ofici sobre la implementació d'elements accessibles i inclusius en les àrees de jocs infantils amb dues recomanacions: d'una banda, que tant la renovació de les àrees com la creació de noves zones de joc infantil comptin amb criteris d'accessibilitat i inclusió per complir amb l'objectiu del 100% l'any 2030; i d'altra, que cada barri barceloní disposi, com a mínim, d'una d'aquestes àrees per tal que les famílies amb infants amb diversitat funcional no siguin discriminades.



Si bé la Sindicatura considera que hi ha hagut una millora en l'evolució de la renovació de les àrees de joc existents, cal fer un esforç per incrementar aquesta progressió. Si es vol consolidar una nova visió del joc a la ciutat i que sigui capdavantera en les polítiques d'accessibilitat i inclusió, és necessari donar un major impuls l'accessibilitat i adaptació dels parcs infantils.

Pel que fa a temes de salut pública, més enllà dels efectes de la pandèmia Covid-19, hem volgut fer incidència en la problemàtica de l'amiant a la ciutat. L'amiant és un material que va ser molt utilitzat en la indústria i la construcció per les seves propietats aïllants, de durabilitat, de resistència i pel seu baix cost. Tot i això, s'ha de tenir en compte que l'any 1977, l'OMS declarava l'amiant com a carcinogen de primer grau, relacionat amb malalties com diversos càncers de pulmó, laringe, l'asbestosi (fibrosi dels pulmons) o el mesotelioma. Tot i els compromisos i esforços de l'Ajuntament de Barcelona per abordar la necessitat d'iniciar el procés de desamiantat a la ciutat, arran d'una queixa d'una escola, hem pogut aprofundir en la complexa problemàtica que presenten els centres escolars: fins a 42 escoles de la ciutat compten amb elements de fibrociment. És per aquest motiu que la Sindicatura obrirà una actuació d'ofici per conèixer l'estat de la problemàtica i les previsions de tractament i abordatge des de l'àmbit municipal. Cal actuar de manera definitiva per a la retirada dels elements de fibrociment d'aquestes cobertes com a mesura de prevenció de la salut.

També són recurrents les queixes que arriben a aquesta institució per les molèsties de soroll originades per activitats, comportaments humans, maquinàries i vehicles de motor. Un dels motius més repetit, i que ha continuat durant l'any 2021, és la contaminació acústica derivada de la recollida de residus en general i, especialment, la de mobles i trastos vells en horari nocturn.

Una Sindicatura de Greuges de Barcelona amb experiència, a peu de carrer i compromesa amb els drets humans de proximitat no pot limitar-se a ser només una bústia de queixes de la ciutadania sobre el possible mal funcionament d'organismes municipals -tot sigui dit, tasca reactiva molt important-. També ha de ser capaç d'impulsar actuacions proactives davant de neguits, preocupacions i reptes als quals ha de fer front la nostra ciutadania.

És per aquest motiu que defensem un model de Sindicatura propositiva per tal d'ajudar a millorar el funcionament de la ciutat, en l'exercici de la seva potestat d'actuar d'ofici. Una Sindicatura amb propostes, que impulsi estudis sobre problemàtiques concretes que puguin servir per millorar el Govern de la ciutat i pugui recomanar mesures urgents a adoptar. Una Sindicatura, en definitiva, capaç de sensibilitzar sobre realitats i problemes que haurien d'estar a l'agenda municipal per impulsar polítiques públiques que afectin persones que resideixin o es trobin a Barcelona.

Aquest model propositiu també l'hem implementat en dues iniciatives. Per una banda, hem impulsat la creació del Grup de Treball per abordar l'abús i l'assetjament sexual a dones, infància i adolescència, que pretén esdevenir un espai per tractar quin és l'avenç necessari

en el tractament d'aquestes situacions per part dels organismes públics locals, així com contribuir al procediment de recuperació de les seqüeles generades en les víctimes. L'ànim del Grup de Treball va més enllà d'un suport a la Sindicatura, ja que ha de ser un punt de trobada entre els diferents agents que acompanyen les víctimes d'aquestes situacions.

I, per una altra banda, hem vist la necessitat de poder incidir en fer aportacions en el disseny de polítiques públiques abans de l'adopció definitiva de les normatives municipals. Així, durant l'any 2021, la Regidoria de Participació Ciutadana ha treballat en l'elaboració d'un nou Reglament de Participació Ciutadana, pel qual es va preveure un període d'aportacions de la ciutadania. Des de la Sindicatura, com ja s'havia fet amb motiu de l'aprovació del Reglament del 2017, van dur-se a terme un seguit d'aportacions, en aquesta ocasió amb format de Dictamen no vinculant, en què s'exposaven les qüestions que podien millorar el dret a la participació ciutadana.

Alguns dels aspectes recollits per la Sindicatura i traslladats a la Regidoria són els següents: posar fi a la insuficiència o manca d'informació prèvia a l'inici dels processos participatius, ja que suposa un fre a la promoció de la participació ciutadana; crear punts de suport i assistència a persones que pateixen la bretxa digital; incloure mecanismes de coordinació entre les comissions del Reglament; aplicar els principis de transparència i bon govern per garantir el dret a la informació; vetllar per una perspectiva interseccional que representi l'heterogeneïtat social real; assegurar que el nombre de signatures mínimes necessàries per a la tramitació d'iniciatives ciutadanes sigui automàticament modificat en cas que la legislació aplicable estableixi una xifra diferent.

Tots aquests aspectes aquí exposats, i molts d'altres, els trobareu desenvolupats en les explicacions de les actuacions més rellevants i recomanacions contingudes en aquest informe.

## La Sindicatura de Greuges de Barcelona: marc jurídic i operatiu

### La missió de la Sindicatura de Greuges de Barcelona

La institució de la Síndica de Greuges de Barcelona és un òrgan unipersonal complementari de l'Administració municipal que té la funció de defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans i ciutadanes de Barcelona, i també de les persones que es trobin a la ciutat encara que no en siguin residents. Amb aquesta finalitat supervisa l'actuació de l'Administració municipal i dels serveis públics que en depenen, especialment tot allò que fa referència als drets i llibertats establerts en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.

El Plenari del Consell Municipal de l'Ajuntament de Barcelona va aprovar el Reglament de la Sindicatura de Greuges en sessió del dia 21 de març de 2003, i més tard, amb data de 19 de gener de 2005, van reglamentar-se els aspectes complementaris de l'organització i el seu funcionament.

El dia 31 d'octubre de 2014, en el Plenari del Consell Municipal, tots els grups polítics per unanimitat van aprovar la incorporació de la Sindicatura a la Carta Municipal. La proposta de modificació es va trametre a la Generalitat de Catalunya, que, després de donar-li el tràmit corresponent, la va aprovar definitivament el dia 18 de desembre de 2014. D'aquesta manera, amb aquesta incorporació en el títol IX, article 143 de la Carta Municipal, la Sindicatura va quedar reconeguda amb rang de llei.

La figura del síndic/a local està creada i definida per la Llei municipal i de règim local de Catalunya i és –en l'àmbit municipal– anàloga a la del Síndic de Greuges de Catalunya o del Defensor del Pueblo. Aquesta figura ja està present en més de quaranta ajuntaments catalans, que han aprovat la incorporació d'aquest organisme a l'estructura municipal.

La missió de la institució de la Síndica de Greuges de Barcelona es desenvolupa en dues dimensions d'actuació:

- la defensa del dret del ciutadà o ciutadana davant d'un presumpte greuge, i
- la prevenció general de les garanties dels drets fonamentals de tothom davant de projectes o omissions de l'Ajuntament.

L'obligació de defensa del ciutadà o ciutadana que se sent agreujat té rang de llei, i, per tant, és el mandat prioritari. Però allò que s'encarrega a la Síndica de Greuges de Barcelona no és només una funció supervisora de les resolucions administratives dictades pels òrgans municipals. La missió de la Síndica de Greuges és també preventiva, segons diu el Reglament de la institució, en línia amb el que està previst en la Carta de Salvaguarda dels

Drets Humans a la Ciutat; preventiva perquè els ciutadans i ciutadanes de Barcelona tinguin una institució vetlladora i garant dels seus drets i llibertats.

La funció de la Síndica de Greuges de Barcelona s'ha d'executar amb independència i objectivitat, i per aquest motiu no té dependència jeràrquica; només es deu al ciutadà o ciutadana i a l'esperit de la llei, i rendeix comptes al Ple municipal, que és qui la nomena amb un mandat de cinc anys independent dels cicles electorals. És una forma de garantia democràtica paral·lela als recursos administratius i contenciosos judicials.

Per això, la Síndica de Greuges de Barcelona no és una institució creada per interferir en els processos administratius o judicials, i no li és permès anul·lar resolucions administratives. I tampoc pot intervenir en els casos pendents d'una resolució judicial. Però pot cercar solucions de consens voluntari, proposar alternatives, tenir accés a la documentació administrativa sobre els casos estudiats, i posar de manifest possibles defectes procedimentals que hagin perjudicat el ciutadà o ciutadana o que justificarien una revisió de la resolució per la mateixa Administració.

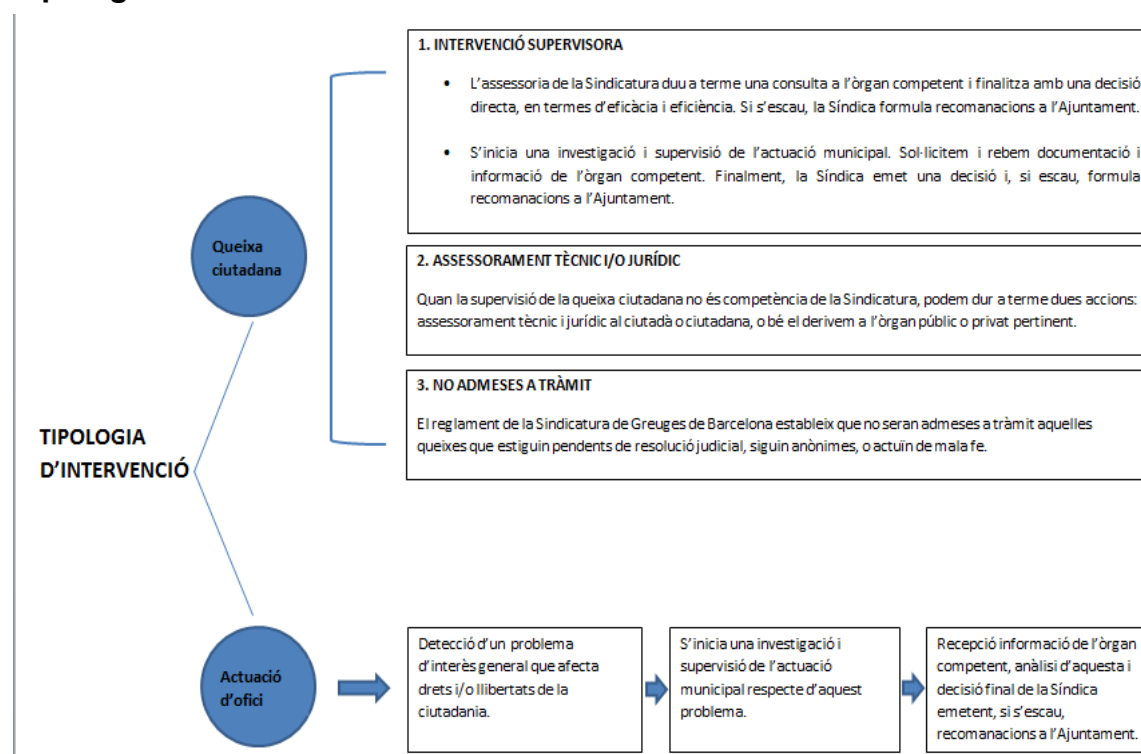
### Principis operatius

Les persones que demanen la intervenció de la Sindicatura tenen un **posicionament i uns drets** davant aquesta institució. La síndica, en aquesta relació amb els ciutadans i ciutadanes, ajusta tota la seva activitat als principis operatius següents:

- I. **Empara:** tota persona que visqui, treballi o transiti per Barcelona té dret a demanar la intervenció de la Sindicatura de Greuges per supervisar el seu cas si considera que ha patit un greuge per acció o omissió de l'activitat municipal deguda.
- II. **Defensa:** la Sindicatura ha de vetllar perquè tota persona, de qualsevol origen o condició, no quedi en indefensió davant qualsevol ens administratiu o empresa de serveis públics a Barcelona.
- III. **Gratuitat:** l'actuació de la Sindicatura no està subjecta a cap taxa o preu per la seva actuació.
- IV. **Proactivitat:** la Sindicatura ha d'actuar d'ofici quan un assumpte d'interès general, a parer seu, no estigui prou assumit pels poders públics, i també quan una persona mancada d'iniciativa o capacitat no estigui sent atesa pels serveis públics essencials. Igualment ha d'impulsar la investigació exhaustiva i la resolució ben fonamentada de totes les reclamacions que rebí i admetí a tràmit.
- V. **Intimitat:** les queixes no poden ser anònimes però la persona demandant té garantida la reserva de dades personals; també pot demanar el secret de la identitat per raons de seguretat personal, i acreditada que sigui la seva identitat, la Sindicatura pot intervenir d'ofici en el seu interès per prevenir la indefensió.
- VI. **Reserva d'informació pública confidencial:** la informació que rebí la Sindicatura de fonts municipals es considera pública llevat de les dades personals i de les notes de confidencialitat que reclami la persona interessada o justifiqui l'Ajuntament.

- VII. **Independència:** la Sindicatura no pot rebre ni acceptar instruccions de cap persona o organisme de com tractar una reclamació o demanda d'intervenció.
- VIII. **Imparcialitat:** per assolir l'amplitud i equilibri de criteris, les decisions de la Sindicatura tenen en compte els diferents interessos i drets contraposats i fonamenten objectivament els que han de prevaldre.
- IX. **Objectivitat:** els pronunciaments de la Sindicatura han de complir els principis de l'estat social i democràtic de dret i han de promoure el compliment de l'ordre jurídic.
- X. **Justícia:** les resolucions de la Sindicatura són ajustades a dret i equitat i cerquen la justícia social.
- XI. **Cientificitat:** els pronunciaments de la Sindicatura tenen valor de dictamen en termes de dret i d'equitat, per tant han d'estar revestits de qualitat jurídica i sociològica.
- XII. **Eficàcia:** les decisions de la Sindicatura no són executives, però el Govern municipal ha de promoure'n el compliment o ha de justificar-ne la inviabilitat.

## Tipologia d'Intervenció



# ACTUACIONS MÉS RELLEVANTS I RECOMANACIONS

# Capítol 1. Habitatge

## 1) Introducció

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

Barcelona, d'acord amb la Carta municipal, duu a terme una política pròpia en matèria d'habitatge a la ciutat, conjuntament amb la Generalitat de Catalunya, a través del Consorci de l'Habitatge de Barcelona. En principi, a la Generalitat li correspondrien tres cinquenes parts de participació i a l'Ajuntament de Barcelona, les dues cinquenes parts restants. No obstant això, l'aportació del finançament municipal en els darrers anys no ha respost a aquesta distribució i ha obligat l'Ajuntament a aportar un finançament per sobre del que li correspondria d'acord amb aquesta distribució.

El compromís de l'Ajuntament amb la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat el converteix en referent necessari de la política municipal d'habitatge. L'article XVI d'aquesta Carta manifesta que tots els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un habitatge digne, segur i salubre, i que les autoritats municipals han de vetllar per l'existència d'una oferta adient d'habitatge per a tothom, sense distinció pel nivell d'ingressos.

A més, l'Ajuntament de Barcelona ha proclamat el seu compromís amb els objectius de desenvolupament sostenible de les Nacions Unides, que estableixen com a fites operatives per al 2030: reduir la proporció de famílies que destinen més del 40% dels seus recursos a les despeses d'habitatge a una xifra per sota del 14%; quadruplicar el parc d'habitatges de lloguer protegit, i aconseguir que els desnonaments tendeixin a zero.

En aquest capítol, l'informe de la Sindicatura de Greuges de Barcelona se centrarà en l'accés i el manteniment de l'habitatge; la crisi residencial i la mesa d'emergència; la rehabilitació de la ciutat, i la gestió del parc públic d'habitatges.

## 2) Accés i manteniment de l'habitatge

Com ja hem dit en nombroses ocasions, no tenir garantit el dret a un habitatge digne sense haver de fer un esforç econòmic desproporcionat té uns efectes psicosocials profunds, ja que impedeix realitzar altres aspectes de la vida, com ara la independència i la formació personal, l'accés al treball i l'accés a l'oci i a la cultura, i formar una família amb els

membres que es desitgi. Les **dificultats per accedir a un habitatge estable augmenten el risc de pobresa i exclusió social** i creen un cercle difícil de trencar.

Tot això s'emmarca en un procés mundial de creixement urbà i en un context d'atur elevat i de sous baixos, en què Barcelona se situa com una ciutat que atreu població nacional i internacional, que està condicionada geogràficament i que té un atractiu turístic indubtable.

Malauradament, disposar d'un habitatge digne i assequible és un problema extensiu a la resta de l'Estat i també a la resta d'Europa, especialment a les zones urbanes, on la crisi de l'habitatge ha provocat que creixin les dificultats de les persones amb rendes mitjanes i baixes per accedir a l'habitatge i per fer front als sobre costos que el seu manteniment suposa per a les economies familiars. En la darrera dècada els preus dels habitatges i les rendes de lloguer han augmentat en 22 dels estats membres de la Unió europea.

El 21 de gener de 2021, el Parlament Europeu va aprovar la Resolució sobre l'accés a un habitatge digne i assequible per a tothom (2019/2187(INI)) i demana a la Comissió i als estats membres que el dret a un habitatge adequat sigui reconegut i executable com a **dret humà fonamental** mitjançant les disposicions legislatives europees i nacionals aplicables, i que garanteixin la igualtat d'accés a un habitatge digne per a tothom.

A més, l'esclat de la pandèmia de la covid-19 va comportar una recessió econòmica que va obligar les administracions a adoptar mesures de xoc de caràcter social i econòmic que ajudessin a pal·liar les dificultats a què havien de fer front les economies familiars. Durant aquest 2021, bona part de les mesures de protecció social per fer front a situacions de vulnerabilitat social i econòmica adoptades pel Govern de l'Estat han continuat vigents amb l'adopció del Reial decret llei 8/2021, de 4 de maig, que prorrogava l'eficàcia temporal d'algunes mesures de caràcter social i econòmic fins el 9 d'agost de 2021, i posteriorment amb l'aprovació del Reial decret llei 16/2021, de 3 d'agost de 2021, que prorrogava l'eficàcia temporal d'alguna d'aquestes mesures fins el 31 d'octubre de 2021.

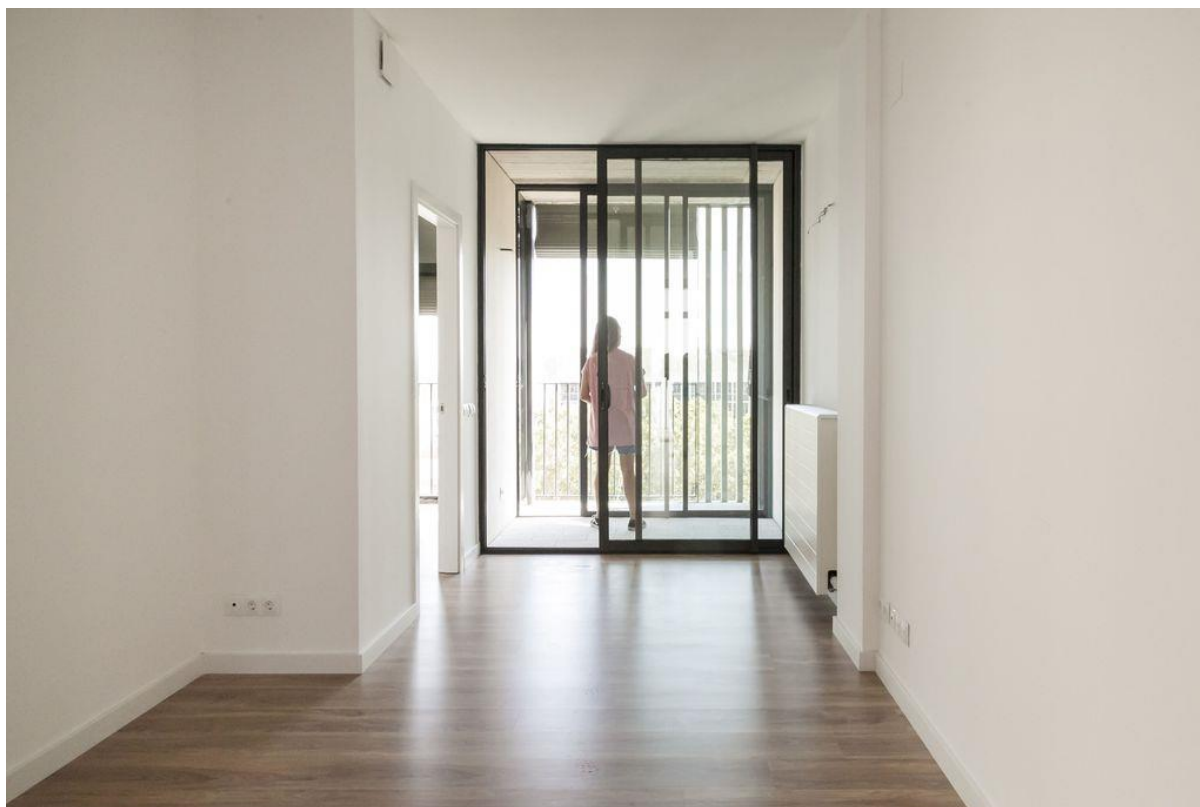
Actualment està vigent el Reial decret llei 21/2021, de 26 d'octubre, que suposa una nova pròrroga de mesures de protecció social per a fer front a situacions de vulnerabilitat social i econòmica. Aquest darrer reial decret amplia fins el 28 de febrer de 2022 la possibilitat de demanar una pròrroga extraordinària de fins a sis mesos en tots els contractes de lloguer habitual; la suspensió del procediment de desnonament i dels llançaments derivats de contractes de lloguer per a llars vulnerables a conseqüència de la covid-19 i sense alternativa residencial —una suspensió que també podran demanar les persones afectades per desnonaments i llançaments en procediments d'ocupació d'immobles de persones propietàries de més de deu immobles per la via civil i penal, motivada per una situació de vulnerabilitat econòmica a conseqüència de la covid-19 o que la persona que habita l'immoble sigui una persona dependent o tingui a càrrec un menor o una persona amb dependència—. Aquest mateix reial decret també recull la prohibició de suspendre el subministrament d'energia elèctrica, gas natural i aigua fins al 28 de febrer de l'any 2022 a totes les persones consumidores amb la condició de consumidor vulnerable, vulnerable greu o amb risc d'exclusió social.



La pervivència d'aquestes mesures, però, no ha aturat la crisi residencial que està patint la ciutat de Barcelona en els darrers quinze anys ni el deteriorament de la situació econòmica de moltes llars i, particularment, de les que viuen en un habitatge de lloguer, un fet que es constata pel nombre de desnonaments del primer semestre del 2021 de què han tingut coneixement els serveis municipals. Durant el primer semestre del 2021 s'han assenyalat 1.588 desnonaments, unes dades molts semblants a les produïdes en el mateix període de l'any 2019.

D'acord amb la informació que facilita l'Observatori Metropolità de l'Habitatge de Barcelona (OMHB), durant l'any 2020 la població de Barcelona va patir una minoració dels seus ingressos del 14% respecte a l'any anterior. Això provoca que l'esforç per accedir a un habitatge i mantenir-lo sigui superior al 30%, que és el llindar màxim que estableix 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.

Segons dades de l'OMHB, per accedir a un habitatge a Barcelona, amb uns ingressos anuals de 35.000 euros, s'ha de fer un esforç del 51,3% per comprar un habitatge de primera mà, d'un 40,4%, de segona mà, i d'un 33,1%, de lloguer. Aquest esforç augmenta si es pren com a referència una llar amb una renda de 25.000 euros: 71,8% dels ingressos anuals per la compra d'un habitatge de primera mà; 56,6%, de segona mà, i 16,3%, de lloguer.



L'accés a l'habitatge per a les llars amb ingressos més baixos està totalment vedat i aquestes llars depenen exclusivament de poder accedir a un habitatge públic i, mentrestant, han de conviure amb altres famílies o persones en un mateix habitatge, viure en infrahabitatges (locals, assentaments, etcètera) o ocupar irregularment un habitatge públic o privat, uns espais on ni les persones adultes ni els infants tenen les condicions adequades per fer la vida diària d'una manera lliure i plena.

Aquesta realitat és constatable tot i l'impuls a les polítiques públiques d'habitatge que ha suposat la posada en marxa del **Pla pel dret a l'habitatge de Barcelona (2016-2025)**. Enguany s'ha presentat el balanç dels cinc primers anys en el qual s'avalua l'estat de l'assoliment de les gairebé seixanta actuacions que s'establien al voltant de quatre eixos estratègics bàsics.

Un dels eixos clau del Pla, ateses les dificultats que té la ciutadania per accedir a l'habitatge, és ampliar el parc assequible d'habitatge. El Pla estableix uns objectius que es reconeixien com a ambiciosos. Les dades que el balanç municipal aporta indiquen que el parc ha augmentat finalment en un total de 3.641 habitatges (la meitat provinent de nova promoció i l'altra meitat, d'adquisicions i captacions del parc privat). Aquest increment encara és insuficient per donar resposta a les necessitats d'habitatge a la ciutat i està per sota de les previsions fetes al Pla de l'habitatge per a aquest primer quinquenni.

Des de l'Ajuntament s'han impulsat diverses mesures per generar sòl destinat a habitatge protegit, entre les quals cal destacar l'ampliació del 30% al 40% de les reserves mínimes destinades a habitatge protegit que el planejament ha de preveure en sòl urbanitzable i sòl urbà no consolidat, així com la modificació del Pla general metropolità per preveure la destinació a habitatges de protecció oficial del 30% del sostre residencial en els casos de nova edificació o gran rehabilitació.

D'altra banda, durant aquest quinquenni 2016-2020 s'han aprovat planejaments que han de permetre generar 4.683 habitatges assequibles. En una ciutat que, per la seva morfologia, té limitat el creixement i que ja es troba altament edificada, aquesta Sindicatura ha recordat reiteradament a l'Ajuntament que no pot renunciar a les possibilitats que li ofereix el desenvolupament del planejament.

**Prevenir l'exclusió residencial és un altre dels eixos essencials que recull el Pla de l'habitatge.** Barcelona és una ciutat que té un mercat sotmès a molta tensió, amb una demanda alta i una oferta d'habitatge molt limitada, on el cens d'habitatges buits de Barcelona, que ha elaborat l'Administració, ha constatat que només l'1,22% dels habitatges de la ciutat estan buits. Per aquest motiu, canvis legislatius com els recollits a la Llei catalana 11/2020, de 18 de setembre, de mesures urgents en matèria de contenció de rendes en els contractes d'arrendament d'habitatge i de modificació de la Llei 18/2007, de la Llei 24/2015 i de la Llei 4/2016, relatives a la protecció del dret a l'habitatge, eren necessaris

per aconseguir, com a mínim, contenir i moderar les rendes d'arrendaments d'habitatge habitual.

Les primeres impressions i valoracions de les administracions i les entitats apunten que s'ha aconseguit aturar el creixement de les rendes de lloguer a la ciutat que s'estava produint en els últims anys. Segons dades de la Secretaria d'Habitatge i Inclusió Social de la Generalitat, el preu mitjà a Barcelona ha passat de 979 euros en el tercer trimestre del 2020 a 932 en el tercer trimestre del 2021, el 4,8% menys. Per a l'Observatori Metropolità de l'Habitatge de Barcelona, però, cal disposar de dades més acurades a termini mitjà i llarg, i no es pot establir una relació causal inequívoca de l'impacte de la regulació dels lloguers en un context marcat per l'impacte de la covid-19.

### 3) Crisi residencial i mesa d'emergències

Com ja s'ha dit, en el primer semestre del 2021, els serveis d'habitatge van tenir coneixement que s'havien assenyalat 1.588 desnonaments i que, segons informen, el 91% s'han aturat per la intervenció municipal. Però aquesta tasca medidora per evitar el llançament que es duu a terme a través del Servei d'Intervenció en la Pèrdua de l'Habitatge i Ocupació (SIPHO) sovint és més una solució temporal que definitiva, tal com corroboraven les dades de noves sol·licituds presentades a la Mesa de Valoració per a l'adjudicació d'habitatges per emergència social per pèrdua d'habitatge d'aquest any 2021.

El 2021 s'han presentat 450 nous expedients a la Mesa, pràcticament els mateixos que l'any 2019 i més del doble dels 210 als quals havia caigut l'any 2020.

El desembre del 2021 hi havia 609 unitats familiars que esperaven un habitatge d'emergència, fet que constata l'embut permanent que hi ha a la Mesa, que és òrgan del Consorci de l'Habitatge de Barcelona. Els esforços més grans per abocar habitatge per atendre les emergències el fa l'Ajuntament per vies diverses, ja que els habitatges aportats per la Generalitat han estat molt minsos, igual que en altres actuacions l'aportació de la Generalitat és molt inferior al que li correspondria d'acord amb la participació del 60% en el Consorci.

Davant d'aquesta realitat, **treballar en actuacions que facin èmfasi en la prevenció per evitar la pèrdua de l'habitatge abans d'arribar a processos de desnonament** és imprescindible per disminuir la demanda d'habitatge d'emergència, i alhora s'ha de dotar suficientment d'habitatges la borsa de lloguer social per donar resposta a l'emergència i poder cobrir adequadament altres situacions d'alta vulnerabilitat. Aquest és un pla de xoc que aquesta institució ha reclamat històricament.

En la mateixa línia es pronuncia el Consell de l'Habitatge de Barcelona (òrgan consultiu i de participació sobre la política d'habitatge a la ciutat) en considerar que hi ha actuacions vinculades a l'atenció i la prevenció de l'emergència habitacional que s'han de prioritzar, com ara ampliar l'atenció preventiva i la informació que es dona des de les Oficines

d'Habitatge, especialment a les persones llogateres; augmentar la coordinació amb els Serveis Socials, o millorar en la gestió i el pagament dels ajuts que es concedeixen.

La situació d'aquestes persones "sense llar" (enteses com a persones que, malgrat que tenen un refugi o sostre, no el senten com la seva llar: habitacions, cases de familiars, etcètera) que esperen en albergs un habitatge d'emergència és molt precària. Aquesta situació també s'agreuja per la manca d'allotjaments alternatius que han d'oferir els Serveis Socials, que és on les famílies dipositen tots els requeriments i les necessitats. Moltes **es mantenen en pensions amb uns costos molt més alts que altres alternatives residencials**, com seria disposar de més habitatges d'inclusió social o centres d'acollida familiar, que aquesta Sindicatura demana que s'incrementin.

## 4) Rehabilitació a la ciutat

El manteniment i la rehabilitació del parc d'habitatges de la ciutat és una tasca bàsica per millorar la qualitat de vida de la ciutadania. Incrementar les inspeccions de control del deure de conservació i afavorir un foment adient de la rehabilitació són mesures que van de la mà per fer front al problema de l'estat de les finques residencials.

Hi ha moltes persones i comunitats de propietaris que al llarg del temps s'han beneficiat de la rehabilitació que històricament s'ha fet a la ciutat, especialment d'elements comuns de les finques. En els últims anys, a través de les convocatòries d'ajuts, s'han anat ampliant les actuacions d'adaptació a l'interior dels habitatges per millorar-ne les condicions d'habitabilitat, accessibilitat i eficiència energètica, que fins aquest moment suposaven una part petita de les ajudes per a la rehabilitació.

D'altra banda, els ajuts incidit més en les unitats de convivència amb ingressos més baixos. Tot i que algunes de les iniciatives encetades al respecte, com el Programa d'arranjament d'habitatges per a persones en situació de vulnerabilitat de Barcelona, en què l'Administració s'encarregava de les obres per facilitar la gestió a les persones residents, no ha tingut l'eficàcia ni l'eficiència esperades i ha generat moltes queixes pel retard en la gestió entre una població amb una necessitat especial d'aquests arranjaments per disposar d'un habitatge adequat. Aquesta Sindicatura encara manté una actuació d'ofici oberta atès el retard substancial (de més de tres anys) que porta aquest programa.

L'enfocament de la rehabilitació a la ciutat també ha evolucionat cap a una rehabilitació més proactiva per actuar on ja prèviament s'hagi identificat aquesta necessitat, especialment en els habitatges o els edificis més envellits i als barris i les zones més degradats.

En aquest sentit, cal destacar el Programa de regeneració urbana de Barcelona, que vol aconseguir un desenvolupament urbà que transcendeixi les consideracions habituals de la rehabilitació integral en donar solucions específiques per promoure la inclusió, l'ús eficient dels recursos, la mitigació i l'adaptació respecte al canvi climàtic, i la resiliència.

El Programa de regeneració urbana de Barcelona es presenta com una estratègia global, unitària i multidisciplinària dirigida tant als edificis com als teixits urbans en què hi hagi situacions de degradació dels requisits bàsics de funcionalitat, seguretat i habitabilitat de les edificacions a les quals, amb caràcter integral, s'apliquen mesures socials, ambientals i econòmiques.

Tot i la durada i la complexitat que un programa com aquest comporta des de molts punts de vista (econòmic, legal, social, etcètera), aquesta Sindicatura valora molt positivament que s'hagi encetat, perquè és una evolució necessària del paradigma de rehabilitació a la ciutat.

També és important que s'hagi iniciat al barri del Besós i el Maresme del districte de Sant Martí, on hi havia nombroses finques afectades d'aluminosis i altres patologies estructurals. La situació d'algunes d'aquestes finques és greu i els bombers havien hagut d'apuntalar habitatges. La ciutadania havia denunciat a aquesta Sindicatura la situació d'abandonament en què es trobaven per part de l'Ajuntament.

És especialment important millorar la qualitat de vida de la ciutadania, en les zones o els barris de la ciutat on, ara per ara, l'antiguitat i la qualitat de les construccions fan que presentin patologies greus i on, majoritàriament, hi viuen col·lectius socials vulnerabilitzats. Per tant, a fi d'assolir resultats òptims es requereix que l'Administració assumeixi un paper capdavanter en l'acompanyament tècnic, econòmic i social, des de l'inici fins al final del projecte.

## **5) Gestió del parc públic d'habitatges**

L'actuació de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB), encarregat de la gestió del parc públic d'habitatge de lloguer de l'Ajuntament de Barcelona, centra la major part de les queixes que atén aquesta Sindicatura anualment.

En un parc públic de lloguer que creix (actualment l'IMHAB gestiona 9.911 habitatges) i amb una necessitat urgent de disposar d'habitatge, la seva gestió ha de respondre a criteris d'eficàcia i a processos protocolaritzats que estiguin en una avaluació i amb línies encaminades a millorar la verificació de l'ocupació, la recuperació d'habitatges, l'atenció a les persones llogateres, el foment del bon clima de convivència i el manteniment adient del parc.

Respecte a les recomanacions fetes en aquest sentit, l'Administració va informar que s'havia iniciat un codi de bona administració i bon veïnatge amb la finalitat de millorar la gestió integral dels habitatges públics. Ara per ara, no s'ha elaborat aquest codi, tot i les actuacions endegades per l'IMHAB en aquest sentit. Per a aquesta Sindicatura és imprescindible donar aquest impuls a la gestió integral de les finques, tot i la complexitat que això comporta atesos els factors de tipus social, econòmic i pressupostari que afecten el parc públic d'habitatge.

La resposta lenta i deficient que dona l'IMHAB als problemes de manteniment que comuniquen les persones inquilines és la queixa més comuna que exposen les persones que acudeixen a la nostra institució. La Sindicatura ha recomanat a l'IMHAB que prioritzi i agilitzi, en un temps raonable, les actuacions que, si no es fan, poden implicar un perill per a la salubritat i la seguretat de les persones residents.



Aquesta Sindicatura reivindica que l'atenció sigui més propera i proactiva envers la persona que lloga, i que es revisin els habitatges i les finques in situ; fomentar un diàleg periòdic amb el veïnat hauria de ser una eina habitual. Al veïnat, en un parc on la rotació és baixa, se l'ha de fer particip i corresponsable del bon manteniment del parc públic amb actuacions on s'afavoreixi la gestió col·lectiva. Aquesta corresponsabilitat en la gestió encaminada a "cuidar" el patrimoni públic pot generar més satisfacció entre el veïnat i no la frustració que sovint senten quan se'ls repercuteixen determinats costos sense escoltar-los ni demanar-ne l'opinió.

Aquestes actuacions han d'anar lligades a l'altre problema creixent del parc públic, que és el de la bona convivència i la cohesió social. Els serveis de mediació de l'IMHAB estan desbordats i, cada vegada més, aquesta Sindicatura ha pogut constatar, en els darrers anys, com augmenten les queixes que denuncien problemes greus de convivència i actuacions incíviques a les finques.

Tot i conèixer les altes càrregues de treball dels serveis d'habitatge de la ciutat, una situació que s'ha vist agreujada per l'efecte de la covid-19, és necessari invertir encara més esforços i recursos per garantir el dret a una bona administració dels inquilins del parc públic.

### **Expedient il·lustratiu núm. 20Q000681: relatiu a problemes greus de convivència en uns habitatges de gent gran**

Un grup de veïns i veïnes d'habitatges de gent gran ha exposat que, des de fa molts anys, pateixen el comportament agressiu, verbal i físic, d'un veí. Tot i els esforços per posar-ho en coneixement de les instàncies municipals, i l'actuació d'aquestes, no es percep que la situació millori; al contrari, cada vegada tenen més por de l'agressivitat i les accions que el veí pugui dur a terme.

En aquest cas concret, tenim un veïnat de gent gran que tenen dret a viure d'una manera pacífica i segura, i que fa anys que està afectat per aquesta situació difícil de gestionar. Davant de la complexitat de la situació personal d'aquest veí, calen estratègies conjuntes i un treball coordinat entre serveis diferents (serveis d'habitatge, socials, de salut, cossos de seguretat, etcètera), així com persistir a comunicar-ho o a iniciar actuacions davant de la Fiscalia i altres organismes pertinents. Es recomanava que s'intensifiqués el treball de coordinació amb el seguiment de l'evolució de la situació i que s'estigués amatent a possibles situacions sobrevingudes.

Mentrestant, també és imprescindible que el veïnat de gent gran rebi suport i indicacions sobre com afrontar la convivència amb el ciutadà per tal de prevenir, atendre i actuar davant de qualsevol situació de risc o perill que es produeixi i que els veïns i veïnes no se sentin sols i abandonats. Per això es recomanava fer incidència en canals d'atenció i en els mecanismes de suport al veïnat.

## **6) Recomanacions**

- Planificar i prioritzar pressupostàriament amb la Generalitat, a través del Consorci de l'Habitatge, l'adopció de mesures destinades a polítiques socials d'habitatge que permetin assolir un objectiu de solidaritat urbana del 15% d'habitatges principals a Barcelona abans de l'any 2027.
- Dotar adequadament el fons d'habitatges de lloguer social que atén l'emergència habitacional.
- Impulsar una gestió integral del parc públic d'habitatges que en garanteixi la plena i correcta ocupació i el manteniment adequat dels habitatges, i que fomenti mesures de convivència pacífica.
- Ampliar les polítiques d'habitatge destinades als col·lectius més desfavorits i augmentar els recursos residencials que es gestionen des dels Serveis Socials.

## Capítol 2. Urbanisme

### 1) Introducció

El preàmbul de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat recull la bona administració, dret de contingut plural, que es configura com a principi rector de l'actuació de les administracions públiques. En matèria de bona administració i bon govern, esdevé fonamental el respecte als procediments en l'Administració pública, atès que és un dels principis rectors de la seva actuació i, en conseqüència, un dels pilars dels drets i garanties de la ciutadania.

Aconseguir l'interès general és l'objectiu que ha de perseguir tota actuació administrativa i és l'eix i el principi que ha de guiar les seves accions, tal com imposa l'article 103 de la Constitució espanyola. Per tant, la ciutadania té dret a uns serveis públics que responguin als seus principis informadors, recollits en la Llei 39/2015 del procediment administratiu comú, entre altres, els de celeritat i el d'eficàcia.

En aquest capítol ens referirem a les queixes presentades pels ciutadans i ciutadanes en matèria d'urbanisme: les relacionades amb l'espai verd a la ciutat; les transformacions urbanístiques pendents al barri de Vallcarca; la protecció del patrimoni; les relacionades amb la tramitació, per part dels districtes, dels expedients de protecció de la legalitat urbanística, i les resolucions d'expedients d'atorgament de llicències.

### 2) Increment de l'espai verd a la ciutat

Any rere any s'adrecen a aquesta Sindicatura col·lectius i persones que reclamen la creació d'espais verds o equipaments als seus barris. En els darrers anys s'han centrat principalment a reclamar la creació dels parcs pendents. En la majoria dels casos són espais qualificats com a zones verdes en el planejament des de fa anys, de l'execució dels quals ja s'han complert els terminis previstos, però que encara no s'han construït per manca de prioritització en la dotació pressupostària i es perpetuen com a solars buits o es destinen a altres funcions, com ara aparcament de cotxes.

La conversió d'aquests espais en zona verda, a més d'executar el planejament previst des de fa anys, reforça la garantia dels drets recollits en la Carta europea de salvaguarda de drets humans a la ciutat i complementa les línies d'actuació que l'Ajuntament té endegades **en el seu compromís amb la lluita contra el canvi climàtic i la millora de la qualitat de vida i la salut de la ciutadania**, així com amb els objectius de desenvolupament sostenible que es recullen en l'Agenda 2030.

L'Ajuntament mateix, en el **Pla d'actuació municipal per al període 2020-2023**, fa una aposta clara pels espais verds a la ciutat i en destaca la importància: "Més verd a la ciutat



és més salut per a la ciutadania. *És un aire més net, més eficiència, més espais d'ombra i més resiliència. En la situació actual generada per la pandèmia de la covid-19 aquests elements adquireixen una rellevància estratègica encara més singular i important*".

A més, **el 2020 Barcelona va declarar l'emergència climàtica a la ciutat**, de manera que tots els districtes han adoptat mesures de govern de declaració d'emergència climàtica per implantar tot un seguit d'accions concretes. Entre els reptes més rellevants hi ha incrementar el verd urbà i aconseguir que es distribueixi d'una manera equilibrada en tot el territori, i també transformar l'espai públic per millorar-ne les condicions ambientals i de salut.



Des d'aquesta Sindicatura s'ha instat l'Ajuntament que s'adeqüi la planificació perquè no es demori més la creació d'aquests parcs i jardins pendents del Pla general metropolità, una reclamació que la ciutadania fa **amb l'objectiu de tenir una ciutat més sostenible i verda**.

### 3) Les transformacions urbanístiques pendents al barri de Vallcarca

L'any passat representants veïnals es van adreçar a la Sindicatura per exposar com afecta al seu barri el retard en la transformació urbana que el planejament preveu des de fa molts anys, i el fet que veuen que, mandat rere mandat, aquesta transformació està aturada o avança a un ritme molt lent.

Al barri de Vallcarca fa anys que esperen el desplegament i l'execució del planejament que, per raons diverses, han anat quedant relegats per darrere d'altres zones de la ciutat.

Hi ha espais urbans que es troben en una "interinitat" permanent, amb l'impacte en l'entorn urbà que això comporta i, passats els anys, el planejament previst moltes vegades ja no dona una resposta satisfactòria a l'interès públic actual i caldria repensar-lo de nou.

L'any 2002 es va fer la **Modificació del Pla general metropolità (MPGM)** a l'àrea compresa entre la plaça de Lesseps i el pont de Vallcarca. Aquesta modificació estava motivada, principalment, per la supressió de la creació de l'anomenada "via O" (via de connexió ràpida des de Collserola a través de Gràcia amb l'Eixample) prevista en el Pla general metropolità (PGM) de l'any 1976 i que mantenia una àrea de gran afectació viària.

El planejament aprovat l'any 2002 reconsiderava, entre altres coses, la idea de convertir part del viari previst en una via cívica i verda, mantenir edificacions significatives amb valor patrimonial i plantejar, per a la resta de l'espai, noves edificacions amb àrees verdes de nova creació.

Després de més d'una dècada des de l'aprovació d'aquesta modificació, no s'havia acomplert el pla d'etapes previst: s'havien produït part dels enderrocs previstos, però per diverses causes no s'havia acabat la transformació del barri que s'havia projectat. La conseqüència més visible era un procés de degradació de l'espai per l'existència de més terrenys buits i per manca d'inversió de les persones propietàries en la conservació.

A instància de moviments veïnals que volien mantenir la identitat i la vida del barri i després de diversos processos participatius amb la ciutadania, l'any 2019 es va aprovar un nou planejament que modificava l'anterior parcialment, però mantenia la creació d'una rambla verda prevista com a corredor verd entre el carrer de Bolívar i l'avinguda de Vallcarca, un disseny que actualment divideix el veïnat del barri.

El Pla d'actuació municipal (PAD) aprovat pel Consell de Districte de Gràcia el dia 2 de desembre de 2020 sobre el projecte del corredor verd ha establert la planificació de la transformació urbana de l'avinguda de Vallcarca verda.

A hores d'ara, l'Ajuntament reconeix que encara s'estan estudiant diversos escenaris perquè, d'una banda, es poguessin mantenir alguns dels edificis existents com a dotació d'equipaments per al barri i, de l'altra, es pogués respectar, tant com sigui possible, el carisma tradicional de Vallcarca. També hi ha projectades dues grans infraestructures: una subestació elèctrica i un dipòsit d'aigües pluvials necessari per retenir les aigües que recull

la conca de Vallcarca. Actualment el dipòsit, que és determinant, té pendent de resoldre la seva ubicació, atesa la complexitat que suposa tant des del punt de vista de les infraestructures urbanes com pel seu cost elevat i la falta de dotació econòmica per dur-lo a terme.

**Aquesta Sindicatura entén que la dificultat de resoldre qüestions tècniques complexes com la ubicació del dipòsit d'aigües i la manca de pressupost no pot suposar un nou fre a aquesta transformació que està pendent al barri i que fa anys que s'espera. És necessari que es faci amb un consens de tot el veïnat, satisfactori per a totes les parts;** per això, l'Ajuntament s'ha de valdre de totes les eines que tingui a l'abast, amb mediació o negociació per aconseguir-ho sense més dilació. No es pot retardar més temps aquesta transformació a la qual s'ha compromès en diverses mesures de Govern i que fa quaranta anys que el barri espera.

#### 4) Protecció del patrimoni

L'article XIX de la Carta Europea de salvaguarda del drets humans a la ciutat estableix el compromís de les ciutats a respectar el patrimoni natural, històric i arquitectònic, entre altres, i a promoure'n la rehabilitació. Així, els poders públics han de garantir i promoure la conservació del patrimoni històric, cultural i artístic.

En aquesta línia, l'any 2000 Barcelona va aprovar el **Pla especial del patrimoni arquitectònic, històric, artístic de la ciutat de Barcelona** de cada districte, que a través de les fitxes de protecció recull les actuacions permeses en el patrimoni protegit.

Actualment, aquest pla s'està revisant en alguns districtes, com ara el de Gràcia, encara que aquesta Sindicatura ja ha advertit l'Ajuntament, arran de diversos casos tractats, de la **necessitat de revisar, perfeccionar i completar el contingut de les fitxes de protecció del catàleg del patrimoni arquitectònic de Barcelona** per poder conèixer adequadament el règim i l'abast de la protecció que tenen aquests béns. S'ha de trobar un equilibri adient entre la preservació i la rehabilitació, o, com algunes persones expertes exposen, la revitalització del patrimoni.

### **Expedient il·lustratiu núm. 20Q000898: Vetlla, cura i protecció del patrimoni al parc de Collserola i especialment a l'edifici de la granja de la finca Can Llevallol**

L'associació Som Collserola va presentar una queixa a aquesta Sindicatura per la seva preocupació per la deixadesa del consistori en la vetlla, cura i protecció del patrimoni al parc de Collserola i especialment a l'edifici de la granja de la finca Can Llevallol (inclòs en el Catàleg arquitectònic de l'Ajuntament de Barcelona amb un nivell de protecció C).

Durant els darrers quinze anys, la propietat de l'edifici, no havia fet el manteniment que requeria una construcció d'aquestes característiques, que mostrava un aspecte de deteriorament important, amb una coberta que presenta un estat greu i perillós; per aquest motiu, van presentar una denúncia al Districte de Sarrià - Sant Gervasi.

La ubicació de la masia al Parc Natural de Collserola dificulta la detecció i la inspecció del patrimoni que s'ubica en aquest entorn. El Parc Natural de Collserola és gestionat per un consorci del qual formen part la Generalitat, la Diputació de Barcelona, l'Àrea Metropolitana de Barcelona i els municipis on s'ubica aquest espai natural (gran part del parc pertany al municipi de Barcelona).

De les respostes rebudes per part del Districte (més de vint mesos després de la denuncia no s'havia incoat cap expedient de protecció), s'evidenciava que la coordinació entre ambdós organismes (ConSORCI i Ajuntament de Barcelona) ha de millorar ostensiblement i s'ha d'aclarir qui exerceix les competències d'inspecció i protecció de la legalitat urbanística. L'Ajuntament, com a responsable últim, ha d'impulsar la coordinació i la col·laboració amb el Consorci per tal que, en el marc de llurs competències, es protegeixi el patrimoni que s'ubica al Parc Natural de Collserola.

També se'ls ha recordat novament el deure de tramitar correctament les ordres de manteniment del béns immobles protegits amb les actuacions necessàries per complir amb la seva conservació treballant amb les persones propietàries de forma voluntària o pactada per evitar que l'edifici arribi a un estat de ruïna i que s'hagi d'enderrocar, cosa que aniria en contra dels interessos a protegir que s'han establert en la seva fitxa, amb la pèrdua consegüent del valor cultural.

## **5) Expedients de protecció de la legalitat urbanística**

A Catalunya, el Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme, és on s'estableix l'obligació de restauració de la realitat física alterada (article 205).

El procediment i les mesures de restauració estan establerts en el Decret 64/2014, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament sobre la protecció de la legalitat urbanística.

La finalitat dels **expedients de protecció de la legalitat urbanística** no és altre que **fer cessar les obres o actuacions de les persones particulars que vulneren la normativa urbanística i dictar les mesures que siguin necessàries per restituir la realitat física que s'ha vist alterada** per aquestes actuacions i retornar-la a la seva situació física anterior o a una situació que es trobi dins de la legalitat urbanística.

La Sindicatura sovint ha recordat que la protecció de la legalitat urbanística suposa que, de manera imperativa, l'Administració hagi de dur a terme totes les actuacions legalment previstes per determinar si s'ha produït una vulneració de l'ordenament jurídic.

Per garantir l'eficàcia de l'exercici d'aquesta potestat, els expedients s'han de tramitar tal com estableix la norma. Si els procediments de protecció iniciats per determinar si s'ha vulnerat la normativa urbanística i procedir a restaurar la realitat física ordenada no es tramiten en els terminis i la forma legalment establerts, això implicarà que pugui entrar en joc la caducitat dels procediments i, si escau, la prescripció de les accions per restaurar les possibles infraccions.

Com a exemple del que s'ha exposat hi ha el cas d'una ciutadana que va formalitzar una queixa relativa a la inactivitat de l'Administració relacionada amb una ordre d'enderroc i restitució de la legalitat urbanística d'unes obres que s'havien dut a terme sense llicència en una finca situada al districte de les Corts.

A la vista de l'informe tècnic resultant de la inspecció efectuada, el Districte va incoar un expedient de protecció de la legalitat urbanística per obres majors fetes sense llicència i va requerir a la persona interessada la legalització d'aquestes obres.

No obstant això, l'Administració, tot i comprovar que a l'immoble en qüestió s'havia produït una infracció, no va suspendre provisionalment les obres ni va adoptar cap de les mesures que, potestativament, preveu la norma amb la finalitat d'evitar la continuació de la infracció. La finalitat de les mesures provisionals en el procediment de protecció de la legalitat urbanística és assegurar que el resultat final no es vegi alterat per altres circumstàncies. En el cas d'obres en curs, es fa evident que, per assegurar aquest resultat, calia procedir de forma immediata a suspendre les actuacions objecte del procediment.

La persona infractora no va complir el requeriment de legalització i, vint mesos després, es va incoar un nou expedient de protecció de la legalitat urbanística en què, a la vista del contingut de l'informe, es constata que les obres havien arribat a acabar-se.

En aquest exemple es posen de manifest les conseqüències de no dur a terme, d'una manera eficaç, la tasca de protegir la legalitat urbanística amb el rigor que seria exigible a

una bona administració. És evident que, tot i haver incoat un segon expedient de protecció de la legalitat urbanística, el fet de no haver suspès les obres en curs que s'estaven duent a terme sense llicència, amb independència de la possibilitat d'altres actuacions sancionadores paral·leles, no només va suposar que les obres s'acabessin sinó que la incoació de l'expedient inicial va esdevenir inoperant en termes d'eficiència i eficàcia.

## **6) Retards en la concessió de les llicències d'obres**

Pel que fa a les llicències d'obres, la Sindicatura de Greuges de Barcelona té coneixement que una de les queixes més recurrents és la superació del terminis establerts per a l'atorgament de les llicències.

L'article 26 de l'Ordenança reguladora dels procediments d'intervenció municipal en les obres (ORPIMO) estableix que, en els procediments generals, el termini de resolució serà de dos mesos i, en els procediments que requereixin informes preceptius d'altres serveis, serà de tres mesos.

Aquesta Sindicatura ja ha manifestat en moltes ocasions que és coneixedora del nombre elevat d'expedients que es gestionen i de les càrregues de treball d'uns serveis, com és el cas dels de llicències dels districtes, que habitualment tenen un gran volum de feina, i de la dificultat que es pugui donar compliment estricte als terminis que imposen les normes. A més, la situació sobrevinguda d'emergència sanitària derivada de la covid-19 ha tingut una gran incidència en l'activitat de l'Ajuntament de Barcelona, igual que en altres administracions públiques. Això ha implicat adaptacions organitzatives, noves mesures per poder continuar prestant serveis, una redistribució dels recursos públics disponibles o la implantació de sistemes i mitjans per habilitar els processos administratius, entre altres.

Això no serveix per excusar el compliment incorrecte de la normativa, com ja hem dit en ocasions anteriors; per tant, és imprescindible que aquests serveis estiguin dotats de personal suficient i de les eines adequades per tramitar d'una manera àgil i eficient els procediments dels quals són responsables.

Així ha estat en el cas d'una promotora que, en un expedient de llicència d'obres, va rebre un requeriment de l'Administració per esmenar deficiències. En temps i forma, la promotora va respondre el requeriment i quatre mesos després se li va notificar la denegació de la llicència.

La promotora va interposar recurs d'alçada contra la denegació de la llicència i nou mesos més tard encara no havia rebut cap resolució. L'Ajuntament argumentava que la resolució del recurs depenia d'una valoració tècnica que s'havia reclamat.

Com que l'Administració no va complir l'obligació de resoldre-ho d'una manera expressa en el termini de tres mesos legalment establert, la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques perjudica la promotora de la queixa, atès que impedeix que pugui exercir el seu dret a edificar amb plenes garanties jurídiques.

El silenci administratiu no es pot convertir en un mecanisme que serveixi per emparar la inactivitat de l'Administració i donar cobertura legal a allò que no deixa de ser un defecte de funcionament i esdevé una pràctica que converteix en inoperant, *de facto*, la via administrativa.

Així doncs, veiem com, novament, el principi d'eficàcia imposa a les administracions públiques que compleixin raonablement les expectatives que la ciutadania els demana i, entre aquestes, el deure de l'Administració de resoldre expressament les peticions i les reclamacions que se li formulin. D'aquesta manera, quan el ciutadà o ciutadana coneix la resposta motivada que l'Administració li dona a través de les seves resolucions, pot defensar els seus drets i interessos legítims. En definitiva, el compliment d'aquesta obligació esdevé una garantia essencial dels drets de la ciutadania.

## 7) Recomanacions

- Als districtes la tramitació dels expedients de protecció de la legalitat urbanística d'una manera eficient i eficaç per evitar que es consolidin les vulneracions de l'ordenament jurídic.
- Als districtes la tramitació dels procediments d'atorgament de llicències d'acord amb els procediments establerts i dintre dels terminis establerts legalment.
- Als districtes l'habilitació dels mitjans personals necessaris i l'adopció de les mesures que escaiguin per reduir els terminis de tramitació dels procediments i la demora a l'hora de resoldre'ls.

## Capítol 3. Espai públic

### 1) Introducció

Partint de la premissa que les ciutats han de ser construïdes de manera que totes les persones puguin accedir físicament als espais públics i es puguin beneficiar dels serveis, **la participació ciutadana i el treball en col·laboració haurien de ser la base de les transformacions urbanes**. Així, les veus que hi participin han de ser múltiples i inclusives, que permetin **perspectives interseccionals**, és a dir, transversals, de gènere, igualtat, diversitat, inclusió, salut, i que inclogui generacions diferents.

D'altra banda, i com s'exposa en altres capítols, és necessari que les ciutats abordin les inversions, sobretot les referents a l'espai públic, des d'una perspectiva d'adaptació als canvis previstos, com ara el climàtic, així com els sobrevinguts, com ara la pandèmia de la covid-19, que ha accelerat problemes urbans que, en realitat, podríem dir que sempre han estat latents.

En aquest sentit, s'ha constatat que hi ha un cert consens a determinar que les noves agendes urbanes poden ser les bases per ordenar i jerarquitzar les accions i els projectes per renovar les ciutats, tenint en compte que el nou desenvolupament no ha de ser només viable econòmicament sinó que també ha d'oferir **resultats sostenibles des del punt de vista social i mediambiental**.

Entre les accions de govern per desenvolupar aquest nou espai públic que requerim, possiblement una de les més recomanables seria una xarxa de zones verdes i espais públics que fomentin l'accés i la reconexió de la ciutat amb els seus actius d'infraestructura verda existents.

A continuació s'exposen algunes de les queixes tramitades aquest any 2021 en referència al manteniment i l'ús intensiu de l'espai públic. Aquestes queixes se centren en les superilles, els entorns escolars, les obres i altres intervencions, els itineraris accessibles, els espais privats d'ús públic i l'urbanisme tàctic en general.

### 2) Sobre les superilles

Pel que fa a aquest tema, s'ha rebut alguna queixa per disconformitat amb la urbanització duta a terme concretament al barri de Sant Antoni, on l'afluència de moltes persones, sobretot en horari nocturn, causa molèsties al veïnat. Aquestes molèsties principalment són pel soroll derivat de les activitats nocturnes.



Des del Districte de l'Eixample es va informar que s'havien dut a terme campanyes de reducció del soroll generat per l'oci nocturn, així com campanyes de seguiment de les actituds incíviques associades a la convivència i al bon ús de l'espai públic.

Tot i que el dret a la ciutat no està regulat específicament en la nostra legislació, sí que s'hi fan algunes referències, entre altres l'article 1 del Reial decret legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei del sòl i rehabilitació urbana, en el qual s'esmenta la interconnexió entre el desenvolupament sostenible, competitiu i eficient del medi urbà i "la regeneració i renovació dels teixits urbans existents, quan siguin necessàries per assegurar als ciutadans una adequada qualitat de vida".

En el cas de la ciutat de Barcelona, la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona", en l'article 4 reconeix el dret de les persones a trobar a la ciutat "les condicions socials, econòmiques, polítiques, culturals, ambientals i d'accessibilitat universal per viure-hi dignament".



Així, es considera que la nova urbanització de la superilla de Sant Antoni es correspon amb aquesta necessitat de millorar la qualitat de vida, principalment, de les persones que hi habiten, i és per això que des del consistori s'ha d'assegurar la garantia de tots els altres drets que estan relacionats estretament amb el dret a la ciutat, com ara el dret al medi ambient i el dret a la salut (reconeguts en la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, CESDHC), entre altres. Amb aquesta finalitat, l'article XVIII de la CESDHC estableix que "les autoritats municipals adopten, sobre la base del principi de

precaució, polítiques de prevenció de la contaminació (incloent-hi la contaminació acústica)”.

Per tant, és necessari que el Districte continuï amb les intervencions que consideri oportunes per garantir tots els drets de la ciutadania, tal com estableix l'objectiu principal de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona, i d'acord amb els principis de llibertat dels ciutadans i ciutadanes i del respecte als altres que preveu l'Ordenança sobre l'ús de les vies i els espais públics, que regula tant els usos com les activitats que es duen a terme a les vies i als espais destinats a l'ús públic i que són de titularitat municipal.

### 3) Sobre els entorns escolars

S'han rebut diverses queixes procedents de districtes diferents sobre aquest assumpte, en les quals es manifesta la disconformitat de les persones interessades amb la manca d'actuació municipal per solucionar els problemes de seguretat en els entorns escolars, així com la demanda de més espai verd.



Des d'aquesta institució, s'han redireccionat la majoria d'aquestes sol·licituds al consistori, ja que actualment es duu a terme el programa “Protegim les escoles”, mitjançant el qual es planifiquen i gestionen les actuacions que cal dur a terme en els entorns escolars. Ara bé, en les sol·licituds que ja havien rebut la resposta municipal, s'està fent un seguiment dels

motius pels quals determinats centres escolars no han estat inclosos en les actuacions previstes per als anys 2021-2022.

Actualment aquesta Sindicatura continua interessant-se per l'evolució de les intervencions a l'espai públic amb motiu de les noves organitzacions en els entorns escolars i en pro de **la millora en termes de seguretat**, principalment.

## 4) Sobre obres i altres intervencions

Sovint es reben queixes sobre afectacions que les obres que es fan a la via pública o els elements urbans que s'hi puguin instal·lar generen a la ciutadania. Tant les obres com les instal·lacions que s'han de dur a terme a la ciutat formen part del conjunt d'actuacions que el consistori ha de fer per garantir un hàbitat urbà de qualitat. Malauradament, aquest tipus d'intervencions provoquen incidències diverses en l'entorn més proper que les persones responsables municipals han de gestionar atenent al principi de la bona administració com a principi rector de l'actuació de les administracions públiques.

En aquest sentit i amb el compromís de millorar i garantir la qualitat de les actuacions en l'àmbit de l'espai urbà, l'Ajuntament va elaborar el Manual de qualitat de les obres a la ciutat de Barcelona, amb l'objectiu de disposar d'una guia que faciliti la minimització de les molèsties o les incidències que les obres puguin generar tant durant la seva planificació com durant la implantació i l'execució. Aquest manual, que es refereix bàsicament a les obres, també hauria de ser fàcilment aplicable a les instal·lacions dels elements urbans.

Entre les mesures que s'han de tenir en compte a l'hora de gestionar les obres de l'espai públic a les quals es fa referència en el Manual de qualitat de les obres, hi ha la comunicació i la informació de les intervencions a les persones directament afectades, les afectacions que provoquen a l'entorn més proper i la prioritització de la senyalització dels vianants. Així, l'Ajuntament ha de **vetllar perquè les incidències en la ciutadania siguin les mínimes possibles**.

L'article XXIII de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, signada per l'Ajuntament de Barcelona, estableix que les autoritats locals han de garantir "l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris vetllant per evitar qualsevol situació de discriminació o d'abús". En aquest sentit, **es considera que l'actuació municipal pot ser millorable en termes de comunicació i informació a la ciutadania**.

## 5) Sobre els itineraris accessibles

També sovint es reben queixes sobre les dificultats amb què es troben diversos col·lectius, com les persones que tenen limitacions de visió o de moviment, a causa dels canvis d'ubicació dels elements que formen el mobiliari urbà, com ara els contenidors d'escombraries.

La recollida de residus urbans és un servei de prestació essencial i es caracteritza per una especial i elevada complexitat d'organització i de requeriments logístics, que encara es fa més evident si es tenen en compte les característiques de la trama urbana d'alguns barris de Barcelona, amb carrers estrets i amb una densitat d'ocupació alta.

La funció encarregada pel Plenari del Consell Municipal a la Sindicatura de Greuges és la defensa dels drets de la ciutadania quan es puguin veure afectats per l'actuació municipal. Però **no és funció d'aquesta institució determinar la forma concreta de prestació del servei de recollida de residus**, ja que cal tenir-lo en compte en el seu conjunt, així com valorar els condicionants tècnics actuals que fa que s'hagin d'adoptar decisions basades en la discrecionalitat tècnica, que ordinàriament resta fora de l'àmbit de la nostra supervisió.

Ara bé, es tracta d'adoptar les decisions més beneficioses per al conjunt de la població i sempre intentant que hi hagi el mínim d'afectacions possible. I, en el cas que es prevegi alguna afectació que sigui insalvable, és convenient informar-ne prèviament les persones que puguin resultar-ne perjudicades, com s'ha explicat en l'apartat anterior.

Així, des d'aquesta institució es recomana que l'Ajuntament informi, abans dels possibles canvis en la ubicació del mobiliari urbà, totes les persones a qui puguin suposar algun tipus d'afectació.

D'altra banda, des d'aquesta Sindicatura, amb motiu d'expedients anteriors, s'han fet pronunciaments en què s'insta l'Ajuntament a vetllar perquè els itineraris que segueixen les persones vianants als espais públics, i especialment a les voreres, tinguin un traçat com més directe millor i sense obstacles, de manera que hi hagi un emplaçament raonable i planificat dels elements del mobiliari urbà.

Així mateix, i tenint en compte la definició d'*itinerari de vianants accessible* inclosa a l'article 5 de la recent normativa sobre accessibilitat, l'Ordre TMA/851/2021, de 23 de juliol, en vigor a partir del 2 de gener de 2022, per la qual es desplega el document tècnic de condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació per a l'accés i la utilització dels espais públics urbanitzats, així com l'article 25 de la mateixa normativa, que estableix les condicions generals del mobiliari urbà, inclosos els contenidors d'escombraries, perquè la seva disposició no envaeixi l'itinerari de vianants accessible, cal recordar al consistori l'obligació de **garantir l'autonomia, la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació de les persones amb discapacitat o amb altres dificultats d'interacció amb l'entorn**, segons l'article 1.a de la Llei vigent del Parlament de Catalunya 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat.

## 6) Sobre els espais privats d'ús públic

A la ciutat de Barcelona no són infreqüents els espais de propietat privada d'ús públic; alguns d'aquests espais, habitualment passatges, són d'accés lliure en horari diürn i, en hores nocturnes, les persones propietàries que els gestionen hi tanquen l'accés. Altres espais situats en porxos, entre blocs d'habitatges o en espais francament oberts, són d'accés i ús públic permanent, fins al punt que la ciutadania en gaudeix amb indiferència total vers el seu règim de propietat i els integren en la seva consciència com de caràcter públic i "municipal".

L'article 4 del Reglament del patrimoni dels ens locals de Catalunya, aprovat pel Decret 336/1988, de 17 d'octubre, estableix que s'entén com a *béns afectes a l'ús públic* els destinats a ser utilitzats directament per particulars, i la conservació i la policia dels quals siguin competència de l'ens local, com ara carrers, places, parcs, fonts, camins i obres públiques d'aprofitament o utilització generals.

Si bé el consistori justifica que aquests espais tenen la consideració d'espais transitables i oberts al públic, i que l'Ajuntament és el mantenidor de voreres, paviments, clavegueram, espais verds i enllumenat, es constata que sovint **aquest compromís de manteniment, de facto, es duu a terme des de fa temps, però no ha estat mai recollit per escrit amb els agents implicats.**

A més, en algunes ocasions s'han constatat deficiències en el manteniment d'aquests espais d'ús públic, per la qual cosa es creu que cal reflexionar sobre aquesta qüestió, ja que, si aquests espais tenen aquesta consideració per al consistori, s'hauria **intervenir d'una manera més activa per assegurar-ne un manteniment correcte**, atès que la majoria estan integrats en la trama urbana i són d'ús públic i universal.

En ocasions anteriors, aquesta Sindicatura ha constatat la manca de criteris, instruccions o circulars municipals en què es reguli quin ha de ser el tractament d'aquests espais privats d'ús públic a l'espai urbà. Podem deduir que cada districte actua com creu convenient o en funció de les demandes ciutadanes o l'estat d'oportunitat i necessitat que hi hagi en cada moment, i s'ha suggerit la possibilitat **d'elaborar uns criteris mínims amb caràcter general per a tot el municipi** que estableixin la consideració que han de tenir els espais de propietat privada, però d'ús públic manifest.

En data 15 de gener de 2021 es va rebre la resposta municipal sobre a aquest assumpte: s'hi indica que la nostra recomanació ha estat objecte de debat en diversos espais de treball i que el tractament d'aquests espais comporta la implicació d'un nombre elevat de serveis municipals, els quals han d'analitzar i valorar les seves afectacions específiques per tal d'elaborar una proposta única i definitiva.

Per aquest motiu, s'ha creat un grup de treball específic amb la finalitat d'implicar tots els agents municipals en la importància de disposar d'un criteri assumit per tothom i aplicable a tota la ciutat.

## 7) Sobre l'urbanisme tàctic en general

En l'informe de l'any passat, aquesta Sindicatura va exposar l'actuació d'ofici feta en matèria d'urbanisme, espai públic i mobilitat. **Aquest any 2021 s'ha estat fent un seguiment de les recomanacions emeses**, que són les que es detallen a continuació:

- Fomentar una participació real i efectiva de tota la ciutadania i especialment dels col·lectius més afectats, per tal de garantir un ús de l'espai públic inclusiu per a tothom.
- Incrementar la comunicació, abans i durant la implementació de noves mesures, per assegurar que la informació sobre els seus usos arribi a totes les persones.
- Fer que les mesures que s'implantin siguin senzilles d'interpretar i intentar ordenar al màxim els tipus d'elements i materials que s'utilitzaran per facilitar-ne la comprensió i, així, fomentar l'ús per al qual han estat dissenyats.
- Incorporar la presència d'agents cívics per corregir possibles disfuncions en els usos que es donen a l'espai públic.
- Afavorir la seguretat de totes les persones, tant en horari diürn com nocturn, i millorar sensiblement la il·luminació allà on la seguretat es vegi compromesa.
- Revisar les intervencions dutes a terme, per tal de garantir l'accessibilitat universal com a element transversal d'intervenció en l'espai públic.
- Fer un manteniment constant dels elements instal·lats, així com un seguiment de punts crítics i de possibles incidències que es puguin corregir per evitar accidents futurs.

- Valorar si els espais públics donen resposta a les necessitats de les persones que hi habiten i els utilitzen i, si no ho fan, revocar-los i redissenyar-los d'immediat.
- Repensar la ciutat per tal de garantir uns serveis públics de proximitat que facilitin la mobilitat i ajudin a reduir la presència i l'ús de vehicles a l'espai públic.
- Integrar encara més l'ús del verd, com ara jardineres, en les mesures d'urbanisme tàctic en pro de la sostenibilitat.
- Identificar els espais verds i les rutes per a la pràctica esportiva, i impulsar espais de gimnàstica dins dels parcs o àrees verdes.
- Dimensionar correctament les zones de càrrega i descàrrega per evitar-ne usos indeguts.
- Establir un nou pla d'aparcaments aprofitant els que hi ha en edificis, tant públics com privats, per contrarestar la reducció de places al carrer.
- Fer inspeccions de comprovació rutinàries de les noves autoritzacions d'ocupació de l'espai públic per evitar possibles riscos i molèsties al veïnat.
- Dotar les actuacions de qualitat en guanyar espai per a vianants, i començar pels barris que més ho necessitin (voreres estretes, massificació, etcètera).
- Potenciar l'ús de les noves tecnologies de la informació i la comunicació (TIC), com ara les *big data*, per a l'anàlisi intel·ligent i per extreure'n informació útil i fiable per prioritzar les necessitats en l'espai públic.

En data 13 de desembre de 2021 s'ha rebut la resposta municipal a la resolució emesa per aquesta institució, en la qual s'informa d'una manera resumida que aquest Ajuntament ja ha integrat, de facto, les recomanacions en matèria de consolidació de les mesures que redueixen la presència del vehicle privat a l'espai públic. La redistribució de l'espai públic s'orienta a la millora de la provisió de serveis comuns, com ara la prioritització del transport públic i la distribució urbana de mercaderies, i permet alliberar espai en favor d'altres usos vinculats a les persones.

Així les noves urbanitzacions garanteixen els estàndards d'accessibilitat i seguretat a la via pública i van més enllà pel que fa als paràmetres de millora de la qualitat ambiental en incrementar el verd allà on és possible i dotar la ciutat de zones d'ombra i sòls permeables alineats amb la lluita contra l'emergència climàtica i d'acord amb els objectius de ciutat.

Aquesta Sindicatura continua estudiant les queixes formulades per la ciutadania en referència a totes les actuacions que es poden incloure en aquest apartat i que podrien conculcar els drets fonamentals de les persones.

## 8) Recomanacions

- A l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat, que s'emprenguin totes les mesures necessàries per garantir els drets fonamentals de les persones veïnes en la implantació de les noves superilles.
- A l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat, que es continuï actuant en la seguretat en els entorns escolars i millorant-la.
- A l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat, conjuntament amb els districtes, que s'informi, abans d'executar qualsevol intervenció a l'espai públic, les persones que en puguin resultar afectades.
- Als districtes, que es garanteixin les condicions bàsiques d'accessibilitat de l'espai públic.
- A l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat, que s'estableixin uns criteris generals sobre el tractament, el manteniment i la conservació dels espais privats d'ús públic.
- A l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat, que s'apliquin eficaçment totes les recomanacions sobre l'urbanisme tàctic.



## Capítol 4. Medi ambient

### 1) Introducció

Es considera adient iniciar aquest capítol fent referència al concepte de *sostenibilitat*, perquè actualment és un dels reptes principals que afronta la humanitat. La sostenibilitat urbana es basa en la necessitat d'equilibrar el creixement urbà i econòmic, la millora de la qualitat de vida i la prosperitat limitant el consum de recursos naturals i preservant els valors ambientals i locals.

**Aconseguir unes ciutats més habitables per a la salut, el benestar i la qualitat de vida** és un dels objectius presents en la majoria de les agendes urbanes i, en aquest sentit, Barcelona s'ha compromès, d'una manera activa, a assolir el disset objectius de desenvolupament sostenible (ODS) que s'enfoquen cap a la protecció i la millora del medi ambient, a més de la lluita contra les desigualtats, el desenvolupament econòmic i el compromís amb la integritat i l'eficàcia institucional. Caldrà continuar treballant en aquesta línia per arribar a aconseguir, el 2030, la totalitat de les fites municipals assumides.

Les ciutats són els llocs on es genera la major part de la demanda energètica i també una gran part de les emissions de carboni; per tant, la seva acció és clau per dur a terme la transició ecològica que ens permetrà assolir els objectius climàtics. Segons els estudis de l'Organització Mundial de la Salut (OMS), es necessita almenys un arbre per cada tres habitants a la ciutat, per la capacitat de captura i emmagatzematge de CO<sub>2</sub> i la resiliència que generen enfront dels impactes negatius del canvi climàtic. **L'adaptació necessària al canvi climàtic i combatre l'increment futur previst de la temperatura**, que accentuarà encara més les desigualtats a les ciutats, passen per invertir en arbrat, de manera que la infraestructura verda hauria de formar part de la nova estratègia de creixement sostenible.

Així, es pot assegurar que la planificació urbana serà més exitosa com més zones verdes d'accés públic incorpori, ja que els beneficis d'aquest tipus d'infraestructures a la ciutat són evidents a escala ambiental, social i de salut, principalment. Per tant, **la renaturalització o la naturalització dels espais urbans de la ciutat hauria de ser una de les actuacions prioritàries per al consistori**. Durant l'any 2021, aquesta Sindicatura ha tramitat algunes queixes sobre els espais verds urbans i continuarà atent a totes les actuacions relacionades amb el verd a la ciutat.

Un altre aspecte que cal tenir en consideració per garantir la qualitat de vida a les ciutats i la protecció del medi ambient és la conveniència d'assumir una economia circular, que promogui la **reducció de residus i n'afavoreixi tant la reutilització com el reciclatge**. En aquest sentit, la pandèmia de la covid-19 ha provocat un augment de la demanda de plàstics d'un sol ús, que intensifica encara més la pressió sobre un problema global de residus plàstics que està fora de control. Els plàstics tenen una relació resistència-pes excel·lent i són duradors i econòmics, cosa que els converteix en el material escollit per a la

majoria d'eines, equips i embalatges mèdics d'un sol ús, i també per als equips de protecció individual, incloses màscares, guants i protectors facials, tan consumits actualment.

També els confinaments, el distanciament social i les restriccions de les reunions públiques han augmentat, a una velocitat sense precedents, la dependència de les **compres en línia**, el material d'embalatge de les quals sovint conté plàstics. Malauradament, però, el tractament dels residus plàstics no s'ajusta a l'augment de la demanda i aquests residus mal gestionats s'aboquen després al medi ambient i una part arriba als oceans i pot provocar lesions a la fauna marina o fins i tot la mort. Aquest any s'ha tancat una actuació d'ofici sobre l'ús dels envasos de plàstic d'un sol ús utilitzats en les curses urbanes.

Si posem el focus en la quantitat de queixes rebudes sobre temes relacionats amb el medi ambient, aquest any hi destaca el nombre rebut per diversos motius de disconformitat de la ciutadania en referència a l'estat de neteja que presenten alguns espais públics, així com el desacord i les afectacions que suposen als veïns i veïnes les maneres diferents en què es duu a terme la recollida i la gestió dels residus que generem entre tots. Es farà una breu explicació d'algunes de les queixes tramitades, en les quals es constata que cal **millorar qualitativament tant la neteja com la recollida de residus** per no perjudicar les persones afectades.

Per tancar aquest capítol, no podem deixar de referir-nos a l'efecte perniciosos de la contaminació acústica sobre els drets fonamentals de la ciutadania, ja que el soroll no desitjat i nociu pot arribar a pertorbar la qualitat de vida de les persones afectades i més encara quan el soroll envaeix el seu espai més íntim i privat, el domicili. En aquest apartat es farà una anàlisi dels tipus de soroll més denunciats durant l'any 2021 i que, necessàriament, el consistori ha de pal·liar o bé minimitzar l'impacte de les molèsties que provoquen en **el dret de la ciutadania a gaudir d'un medi ambient sa i adequat**.

## 2) Sobre el verd a la ciutat

Una de les queixes resoltes fa referència a la gestió del Parc Natural de la Serra de Collserola, per la massificació i la convivència d'usos intensius des que va esclatar la pandèmia i es van començar a relaxar els confinaments domiciliaris. Tot i les actuacions dutes a terme per garantir l'ús universal dels espais verds per part de tota la ciutadania, amb bones condicions, l'abordatge de la problemàtica de la massificació i la convivència d'usos intensius continua sent una preocupació de primer ordre, i l'ús que en fan el col·lectiu de ciclistes és un dels que més incidències genera per conflictes amb altres persones usuàries.

Per mirar de revertir aquesta situació s'han endegat accions en el vessant comunicatiu i educatiu, i a la pàgina web del parc s'ha inclòs l'espai "Collserola en bicicleta", on es troba tota la informació referent a la normativa i les recomanacions, així com un mapa d'ús ciclista, amb la identificació de més de dos-cents cinquanta quilòmetres per on es pot circular en bicicleta. També s'ha aprovat una proposta de regulació de l'ús ciclista que inclou un marc sancionador que diversos ajuntaments ja han aprovat definitivament i han incorporat la proposta a les seves ordenances municipals. Cal tenir present que les persones que són guardes forestals del Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola no tenen la condició d'agents de l'autoritat i, per tant, no tenen potestat sancionadora.

Finalment, el 9 d'abril de 2021 es va publicar l'aprovació definitiva del Pla especial de protecció del medi natural i del paisatge del Parc Natural de la Serra de Collserola (PNSC). Aquest Pla especial pretén garantir la màxima protecció i conservació dels sistemes naturals que formen el parc i que són d'una importància vital no només per a la ciutat de Barcelona sinó també per a tota l'àrea metropolitana. En paral·lel, també s'ha aprovat la Modificació puntual del Pla general metropolità en l'àmbit del PNSC a fi d'adaptar el planejament metropolità, del 1976 a la realitat actual, a la legislació més recent i al Pla especial mateix.

Entre els objectius del Pla especial hi consta la preservació i la millora dels valors ecològics de la serra a partir de quatre eixos: millora de la connectivitat, conservació dels elements de valor ecològic, control de les pertorbacions i foment de l'economia verda. Quant a les infraestructures i els serveis, s'aposta per minimitzar l'ocupació i la fragmentació dels espais lliures de Collserola i es crea un espai anomenat *funcional*, de transició entre les zones naturals i urbanes, que té un paper regulador en les dinàmiques de l'espai natural i on es concentren les activitats i els usos. Així mateix, es defineix una xarxa bàsica per a l'ús públic a partir de la infraestructura existent amb l'objectiu de fomentar el parc com a espai de salut, benestar i coneixement.

En aquesta mateixa línia, es creen les **fites dels disset ODS de l'Agenda 2030**: la fita operativa 15.4 és la que fa referència a la incorporació de criteris de canvi climàtic en la gestió del PNSC, abans del 2030. D'aquesta manera, l'Ajuntament haurà de vetllar per la implementació efectiva del Pla especial del PNSC. Una altra fita operativa que també té relació amb aquest assumpte és l'11.7, ja que fa referència a la importància dels espais verds públics, fonamentals per al lleure i la convivència a la ciutat i que cal que siguin de qualitat i accessibles per a tothom, i també que incorporin espais i equipaments segurs i atractius per promoure el joc infantil a l'aire lliure i en llibertat.

L'Ajuntament mateix fa una aposta clara, en el **Pla d'actuació municipal per al període 2020-2023, pels espais verds a la ciutat** i hi dona rellevància:

Més verd a la ciutat és més salut per a la ciutadania. És un aire més net, més eficiència, més espais d'ombra i més resiliència. En la situació actual generada per la pandèmia de la covid-19 aquests elements adquireixen una rellevància estratègica encara més singular i important. Per tant, l'ampliació del

verd i generar nous connectors, però també fer-ne una gestió més naturalitzada i rehabilitar el verd existent, seran actuacions destacades.

En aquest sentit, s'ha obert un expedient de seguiment d'una queixa ja resolta i que feia referència al mal estat d'uns parterres propers al parc de la Ciutadella. Des d'aquesta Sindicatura es considerava necessari trobar una solució eficaç al problema que suposaven els mals hàbits de trepitjar la gespa per part d'algunes de les persones vianants, mitjançant la protecció de les zones verdes amb elements físics o bé fent un seguiment i control presencial dels actes incívics que es cometin, ja que es va constatar que les tasques de manteniment i replantació dels espais verds cada temporada no evitaven el mal estat que habitualment presenta el dit espai verd.

I el mes d'octubre del 2021, s'ha iniciat una actuació d'ofici per conèixer els motius que han justificat la tala massiva d'arbres que s'ha dut a terme al carrer de Tànger, en el tram que va des del carrer d'Àlaba fins a l'avinguda Meridiana, costat muntanya, atès que la ciutat de Barcelona té el compromís de defensar i conservar el patrimoni verd públic i vetllar per la protecció de tots els arbres que configuren l'espai urbà, així com incrementar el nombre d'arbres als carrers, com a conseqüència dels beneficis socials i ambientals que aporten a la ciutat, i que la gestió de l'arbrat viari pretén garantir que totes les intervencions en l'arbrat comportin un increment de la qualitat vegetativa i fomentin la biodiversitat.

Aquest any 2021 també s'han rebut unes quantes queixes, des de diversos barris de la ciutat, en referència a la plaga d'un tipus d'insecte, anomenat berrat marbrejat, que habita a les branques dels arbres. Tot i que des del consistori s'assegura que no són perjudicials ni per als arbres ni per a la salut de les persones, des de l'Agència de Salut Pública de Barcelona sí que s'assumeix que l'espècie del berrat marbrejat és molesta per la quantitat que n'hi ha, l'olor que produeixen els que són adults i les entrades constants als habitatges. Des d'aquesta Sindicatura, s'ha recomanat que s'estudiï l'aplicació d'algun tipus de mesura per contenir la proliferació d'aquests insectes, perquè, tot i que no transmeten malalties, es constata que produeixen molèsties a la ciutadania.

Finalment, pel que fa al verd a la ciutat, es vol fer esment d'algunes queixes rebudes sobre **els horaris d'obertura dels parcs i els jardins municipals**. Amb l'objectiu d'aconseguir una ciutat més habitable pel que fa a la salut, el benestar i la qualitat de vida, i tenint en compte que l'Ajuntament fa una aposta clara, en el Pla d'actuació municipal per al període 2020-2023 pels espais verds a la ciutat i en prioritza l'ampliació i la generació de nous connectors, des d'aquesta institució es considera imprescindible que el consistori dediqui els esforços i els recursos necessaris per poder **garantir un horari d'ús adequat, per part de tota la població, dels espais verds de titularitat municipal** que la ciutat té actualment.

En anys anteriors, el consistori va respondre a aquesta recomanació assegurant que molts espais verds s'obrien abans de les 10.00 hores perquè el personal operari encarregat d'obrir les portes iniciaven les rutes assignades a les 8.00 hores per poder garantir l'obertura de tots els parcs i jardins a les 10.00, però que no es podia comprometre a establir un horari d'obertura anterior, ja que no disposava d'efectius suficients per dur a terme l'obertura, tenint en compte que a la ciutat hi ha més d'un centenar d'aquests espais. Un altre dels motius pels quals es justificava el fet de no obrir abans era per preservar el valor paisatgístic i patrimonial d'aquests espais, ja que, segons s'informava, els gossos a primera hora del matí feien malbé els parcs i jardins, sobretot la flora, i embrutaven el terra amb els seus excrements.

Des d'aquesta institució es va recomanar llavors que el que calia era reforçar l'actuació municipal en el sentit de vigilar els parcs i jardins en les primeres hores d'obertura, ja que, segons estableix l'Ordenança de protecció, tinença i venda d'animals, els gossos han d'anar sempre lligats en els parcs i jardins públics que no estiguin habilitats per al seu lleure, i d'aquesta manera no caldria haver de deixar de gaudir d'aquests espais verds, que representen un pulmó per a la ciutat i els seus habitants en unes hores, les primeres del matí, molt adients per aprofitar-los.

En la resolució d'una altra queixa, el consistori deia que les brigades de jardineria que obren i mantenen aquests parcs inicien la jornada a les 8.00 hores i necessiten aquest marge de dues hores per fer la supervisió de les zones verdes, perquè no hi hagi res amb risc (branques/arbres caiguts, forats, etcètera), la neteja general del parc (no s'ha netejat des del matí anterior), el buidatge de les papereres, el reg dels parterres i la comprovació del funcionament correcte, i que el tancament podia variar en funció d'incidències en el servei, com ara el trànsit, urgències, etcètera. Per aquests motius, el personal responsable de l'obertura i el tancament dels parcs segueix uns itineraris establerts per donar la màxima eficiència al servei.

Tenint en compte la necessitat de més espais verds a la ciutat, cosa que s'ha fet més evident encara amb l'aparició de la pandèmia de la covid-19, així com per contrarestar els efectes del canvi climàtic, des d'aquesta institució **es vol insistir en la recomanació d'ampliar els horaris dels parcs i jardins de la ciutat perquè la ciutadania en pugui gaudir amb tranquil·litat**, si més no, durant totes les hores de llum natural que tenim. És inacceptable que les persones que habiten la ciutat no puguin accedir als parcs i jardins municipals perquè el personal responsable no obre les portes fins a les 10.00 del matí, quan el sol surt, a tot estirar, a les 8.30 hores en horari d'hivern i més aviat durant els mesos d'estiu.

### 3) Sobre els plàstics d'un sol ús

Com s'ha dit en la introducció d'aquest capítol, aquest any 2021 s'ha resolt una actuació d'ofici per **valorar l'impacte mediambiental de l'ús d'envasos de plàstic d'un sol ús en les curses que tenen lloc a la ciutat.**

El mes de juliol del 2021 va acabar el termini per a la transposició de la Directiva (UE) 2019/904 relativa a la reducció de l'impacte de determinats productes de plàstic en el medi ambient, que preveu regulacions per als articles de plàstic d'un sol ús, com ara gots de beguda, ampolles, etcètera. Aquesta Directiva disposa que es prenguin tota mena de mesures per aconseguir "una reducció quantitativa mesurable" del consum de productes de plàstic d'un sol ús.

Anteriorment, el consistori ja havia aprovat una instrucció que prohibeix el consum d'aigua envasada i de gots de plàstic d'un sol ús a les dependències municipals i va constituir la **Taula Plàstic Zero**, en el marc de la Taula per l'Emergència Climàtica, com una eina per reduir la utilització d'elements de plàstic a la ciutat d'una forma efectiva.

Des de la Secretaria de Barcelona +Sostenible, impulsada per les entitats del grup de treball Residu Zero del Consell Ciutadà per la Sostenibilitat i a la qual s'han adherit un centenar d'organitzacions, es va llançar el repte "Beure sense plàstic", que, conjuntament amb una altra acció denominada "Aquí comença el mar. No hi llencis res", ha fet que Barcelona fos guardonada als premis de la dotzena edició de la Setmana Europea de la Prevenció de Residus 2020.

En aquesta mateixa línia, el mes de juliol del 2021 l'Ajuntament va presentar el **Compromís Barcelona Plàstic Zero** amb la finalitat d'esdevenir un catalitzador i un altaveu d'accions i projectes de reducció de plàstics d'un sol ús que permetin avançar cap a un model de societat més saludable i compromesa amb el futur i, d'aquesta manera, fer front a la cultura d'usar i llençar.



En aquest sentit, des d'aquesta institució **es proposa l'elaboració d'un pla de gestió ambiental per a les curses que tenen lloc a la ciutat**, amb l'objectiu de prevenir la producció de residus i millorar-ne la gestió, i d'establir un seguiment de les fraccions que es generen fins a les plantes de tractament.

Una de les mesures que es van establir en la Taula Plàstic Zero per a l'erradicació del plàstic d'un sol ús a la ciutat és l'obligació d'utilitzar gots retornables en totes les activitats que requerissin concessió municipal.

En el cas de les curses que organitza o en què participa l'Ajuntament, s'informa que ja durant els anys 2017, 2018 i 2019 s'han substituït els gots de plàstic per gots compostables en els punts d'avituallament de meitat de les curses, però no es fa cap referència a la resta de curses que també es fan a la ciutat i de les quals sembla que no es disposa de dades mesurables. Atenent al volum de curses que tenen lloc a la ciutat, sobta que no hi hagi un òrgan o departament on se centralitzin les dades corresponents a totes les curses i se n'avaluï l'impacte.

En la resolució de l'actuació d'ofici, s'ha detectat la dificultat per quantificar l'impacte del plàstic d'un sol ús en les curses, ja que, segons es va informar, els residus generats durant les curses s'ajunten i es barregen amb els altres residus municipals, fet que impossibilita mesurar-los, tal com disposa la Directiva (UE) 2019/904 relativa a la reducció de l'impacte de determinats productes de plàstic en el medi ambient. **Quantificar residus i establir indicadors** que en facilitin la valoració és un primer pas per no només conèixer l'impacte mediambiental que suposen les curses urbanes, sinó també per conscienciar la ciutadania sobre la reducció necessària dels residus.

Així mateix, la Sindicatura ha fet seguiment del desenvolupament d'algunes de les curses fetes durant els darrers dos anys i ha pogut observar que hi ha formes diferents de fer els avituallaments per garantir la hidratació de les persones participants, des de la utilització de gots compostables fins a la instal·lació de fonts públiques portàtils o el repartiment de bidons reutilitzables per a ús individual i, finalment, en l'última cursa de la Mercè 2021, el retorn a les ampolles de plàstic, fabricades amb material 100% reciclat. Cal dir, però, que en cap de les curses que s'han seguit durant aquests dos anys s'ha deixat de donar ampolles d'aigua en el punt d'avituallament de final de cursa.

Amb la finalitat de difondre i conscienciar, i en coherència amb el Compromís Barcelona Plàstic Zero, es valora que, com a ciutat, **seria convenient disposar d'un codi de bones pràctiques**, entès com un conjunt de recomanacions i compromisos, pel que fa a l'ús i la gestió dels residus plàstics, tenint en compte que els codis de bones pràctiques, més enllà

d'un instrument de sensibilització, també permeten definir accions i indicadors per, si escau, redissenyar estratègies efectives per impulsar la protecció del medi ambient.

Es vol fer constar que aquesta decisió s'emmarca en un dels disset objectius de desenvolupament sostenible (ODS) en què es configura l'Agenda 2030, concretament en l'ODS 12 per **garantir modalitats de consum i producció sostenibles**, en el qual s'identifica la fita operativa 12.4 que té l'objectiu d'aconseguir una reducció significativa de l'ús del plàstic en la vida quotidiana i fer una gestió i un reciclatge adequats dels residus plàstics generats.

## 4) Sobre la gestió dels residus

La filosofia del **residu zero** esmentada anteriorment es basa, fonamentalment, a disminuir progressivament la generació de residus fins a reincorporar totes les matèries al cicle productiu o als sistemes naturals, i l'**economia circular** a la qual es feia referència en la introducció d'aquest capítol pretén el canvi d'una economia basada en la producció, la utilització i l'abandonament, a un altre model basat en la reutilització, el reciclatge i la corresponsabilitat.

Aquesta Sindicatura és conscient dels esforços que el consistori ha de fer per modificar la percepció de la ciutadania en favor de la prevenció i la reutilització, i està convençuda que introduint nous hàbits i actituds en les estratègies de gestió municipals es podrà augmentar el grau de sensibilització i participació de la població i que això permetrà **optimitzar els resultats de la gestió dels residus**.

Així mateix, l'Ajuntament s'ha d'esmerçar per solucionar totes les qüestions que presentin mancances o dèficits de funcionalitat.

En aquest sentit, esmentem una queixa tramitada aquest any sobre un centre residencial assistencial que tenia uns bujols de recollida selectiva fets malbé; tot i les reclamacions fetes a l'Ajuntament, l'empresa responsable de substituir els bujols malmesos va trigar més d'un mes i mig a fer la gestió i canviar els bujols, la qual cosa impedia a la titularitat del centre fer la recollida selectiva de les fraccions pròpies d'aquest tipus d'activitats adequadament.

El consistori va informar que el retard en la reposició dels bujols va ser degut al fet que l'empresa contractista encarregada de substituir els bujols no disposava d'aquests elements de contenització, per la qual cosa, des d'aquesta Sindicatura es va recomanar als responsables municipals que s'obligués a les empreses contractistes encarregades de reposar els tipus diferents d'elements contenidors de recollida selectiva a disposar d'un estoc suficient per garantir-ne el subministrament immediat.



Recordem que, en compliment del Decret legislatiu 1/2009, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora dels residus, els establiments han de garantir el lliurament dels residus de manera separada, i tenen el deure de comunicar a l'Ajuntament qualsevol incidència que els ho impedeixi, com en el cas objecte de queixa. El fet de no poder disposar de tots els bujols necessaris a l'establiment va significar no poder, durant uns quants dies, facilitar la recollida de residus o barrejar les fraccions. Atès que, segons el decret esmentat abans, correspon als municipis fomentar la prevenció i la reducció dels residus, així com la reutilització i el reciclatge, i atès que el consistori gaudeix de la potestat reglamentària en la recollida selectiva, es va considerar que l'actuació municipal no havia estat eficaç.

D'altra banda, aquest any 2021 s'han rebut més d'una trentena de queixes de veïns i veïnes del **districte de Sant Andreu** en referència a la disconformitat amb el **nou sistema de recollida de residus "porta a porta" implantat al districte**, per les molèsties i els inconvenients que generava, així com per la manca de resposta a les al·legacions presentades en relació amb aquest assumpte. També, en el marc de les visites als barris fetes per la Sindicatura, l'associació de veïns i veïnes del barri de Sant Andreu de Palomar va plantejar una sèrie de mesures que creien que podrien ajudar a millorar el nou sistema de recollida de residus.

Des d'aquesta Sindicatura es va recomanar al consistori que es tinguessin en compte les aportacions que feien les persones veïnes per a la millora del funcionament del sistema de recollida "porta a porta" i que es revisessin les possibles afectacions a determinats col·lectius per tal de poder aplicar les mesures correctores necessàries. Aquestes consideracions es van dirigir a la Regidoria del Districte, que va respondre que era una prioritat posar a l'abast de la ciutadania els espais necessaris per **afavorir la informació, la participació i la col·laboració del teixit social i veïnal** durant aquest procés i que, sobre aquesta base, s'havien aplicat algunes mesures correctores que havien permès millorar el funcionament del nou sistema i atendre especialment determinats col·lectius.

Actualment, a causa de la forta oposició veïnal, aquest procés d'implantació de recollida de residus "porta a porta" al districte de Sant Andreu ha quedat aturat i no hi ha data prevista per implantar-lo als altres barris.

## 5) Sobre l'estat de neteja en general

Al llarg de l'any s'han rebut queixes contínues en referència a l'estat de neteja que presenten els espais públics de la ciutat, tant carrers i espais verds com façanes i mobiliari urbà.

En algunes de les queixes presentades s'esmenta explícitament la causa principal de les molèsties per manca d'higiene que suposa la presència d'orins i excrements de gossos al carrer perquè les persones que en són responsables no els netegen ni recullen, tal com és obligació fer segons el que estableix l'article 23 de l'Ordenança sobre la protecció, la tinença i la venda d'animals. Des d'aquesta Sindicatura ja fa anys que es recomana que s'adoptin mesures per fer complir la normativa.

En altres queixes es fa referència a l'acumulació de deixalles i brutícia al voltant dels contenidors mateixos d'escombraries a causa de les males pràctiques d'algunes de les persones veïnes usuàries, així com d'algunes persones que regenten establiments comercials. Des d'aquesta institució s'ha recomanat en diverses ocasions la conveniència d'**establir un servei itinerant d'informació i educació** amb la finalitat de poder corregir aquestes conductes incíviques que tant de malestar causen al veïnat.

Cal recordar que l'Ajuntament ha adaptat diverses de les 169 fites en què es despleguen els disset ODS que concreten l'horitzó que es vol assolir l'any 2030, al context i les necessitats de Barcelona, i la fita operativa 16.6 pretén **garantir que l'Ajuntament sigui una institució àgil, eficaç i ben valorada per la ciutadania**, amb l'assoliment d'un lliandar mínim de valoració en la seva gestió. Entre els indicadors clau de valoració general de la gestió de la ciutat hi consta una enquesta dels serveis municipals, i la **neteja als carrers és un dels àmbits amb resultats per sota del lliandar establert i en el qual caldrà esmerçar-se per aconseguir incrementar el grau de satisfacció de la ciutadania**.

Arran de la tramitació d'algunes d'aquestes queixes, s'ha tingut coneixement de la posada en marxa, per part del consistori, de plans específics per a la millora de la neteja en uns barris determinats, com ara el del Poble-sec.

Un altre motiu de queixa aquest any ha estat la **neteja dels grafits**; en una de les queixes tramitades es va constatar que, tot i disposar d'un protocol d'actuació per part del personal que atén les trucades del telèfon del civisme en el cas de comunicació de pintades a les façanes, no totes les persones que fan el servei l'apliquen o l'entenen de la mateixa manera, ja que, en un dels casos, la persona promotora va comunicar en dues ocasions els mateixos fets i la resposta municipal va ser del tot diferent.

Concretament, en aquest cas es comunicava la presència de pintades a la façana de la catedral i altres edificis de l'entorn i la resposta municipal va ser confusa, a part que es recomanava la persona denunciant que tornés a fer la mateixa reclamació a un altre departament municipal. Aquest fet no atén als principis d'eficàcia i coordinació en què es basa la bona administració; en tot cas, correspondria a l'Administració gestionar la incidència i no obligar la persona interessada a reiterar la seva reclamació.

Després de consultar la pàgina web municipal, es va constatar que en data 24 de gener de 2021 havia entrat en funcionament un nou contracte de neteja de pintades que, segons s'indica en la informació publicada, reforça el servei existent fins ara, incorpora mesures

ambientals i de reducció de la contaminació acústica, i introdueix elements tecnològics nous per poder ser més eficient en la identificació de les pintades, amb l'objectiu de millorar el paisatge urbà i la percepció de l'espai públic. També s'especifica que **l'Ajuntament actua de forma proactiva i gratuïta sobre les façanes dels edificis, tant en edificis municipals com en edificis privats no catalogats.**

Aquesta Sindicatura considera encertades totes les millores introduïdes en la línia de mantenir i protegir el paisatge urbà, entès com un bé col·lectiu que afecta tota la ciutadania, i insta les persones responsables municipals a fer un seguiment dels serveis prestats, així com a difondre les noves condicions en què es duu a terme el servei de neteja de façanes a totes les persones que en siguin informadores.

Recordem que l'article 20 de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona, aprovada per acord del Consell Plenari del 23 de desembre de 2005, estableix que "és prohibit realitzar cap mena de grafit, pintada, taca, gargot, escrit, inscripció o grafisme, amb qualsevol matèria (tinta, pintura, matèria orgànica, o similars) o bé ratllant la superfície, sobre qualsevol element de l'espai públic, així com a l'interior o l'exterior d'equipaments, infraestructures o elements d'un servei públic i instal·lacions en general, inclosos transport públic, equipaments, mobiliari urbà, arbres, jardins i vies públiques en general i la resta d'elements descrits a l'article 3 d'aquesta Ordenança". També s'estableix, en l'article 11.3 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" que l'Ajuntament de Barcelona ha de "**promoure mesures específiques contra els actes d'incivisme** i d'altres que alterin la convivència humana".

En aquest sentit, seria convenient que, si es disposa de mitjans per poder identificar l'autoria de les pintades, s'actués eficaçment per tal de reprovar aquestes actuacions incíviques amb l'objectiu d'aconseguir una disminució important del nombre anual de pintades que es fan en llocs no permesos o no habilitats pel consistori i que s'han de netejar.

## 6) Sobre la contaminació acústica

L'últim informe elaborat per l'Agència de Salut Pública de Barcelona sobre soroll ambiental i salut a la ciutat conclou que el soroll té efectes en la salut emocional i psicològica, produeix alteracions del son i pot produir malalties cardiovasculars, i que el 57% de la població està exposada a nivells de soroll que l'OMS considera negatius per a la salut.

En aquest sentit, al llarg dels anys són recurrents les queixes que arriben a aquesta institució per les molèsties de soroll que generen les persones encarregades de fer el repartiment a domicili de les bombones de gas butà quan colpegen amb un ferro les bombones buides per cridar l'atenció dels veïns i veïnes i fer-los saber que són al carrer.

No és el primer cop que la Sindicatura es pronuncia sobre aquest fet que no considera adequat que es produeixi en una ciutat del segle XXI. Cal que el consistori s'impliqui en la lluita contra aquesta mena de contaminació acústica que suposa el fet de colpejar les bombones de gas butà, ja que, segons la Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica, s'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, així com, si és procedent, l'adopció de mesures per garantir el compliment dels límits establerts per normativa.

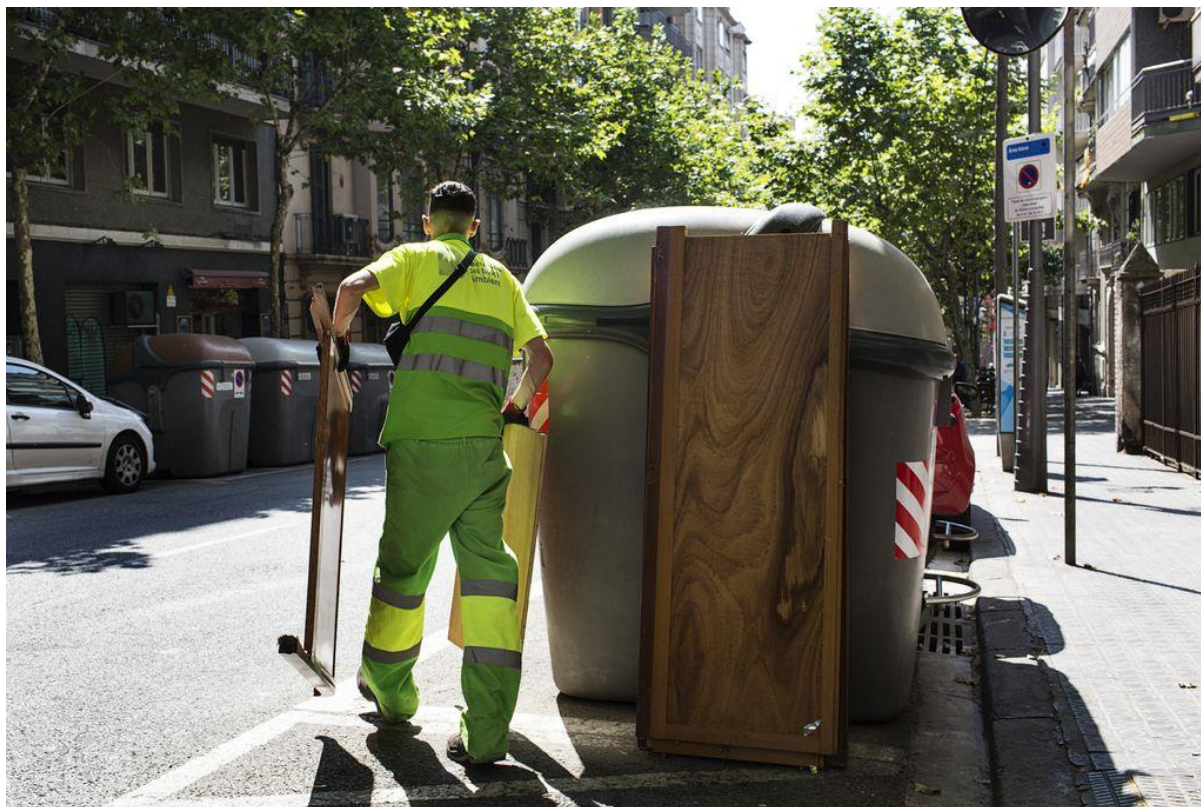
Un altre tipus de queixes recurrents i que aquest any s'han continuat presentant a la nostra institució han estat les que fan referència a les molèsties derivades del serveis de recollida de residus en general, i entre aquestes hi destaquen les molèsties que genera la recollida de mobles i trastos vells en horari nocturn. Des de l'any 2017 aquesta Sindicatura ha recomanat al consistori estudiar la possibilitat d'avançar l'horari de recollida o la reducció del temps que dura el servei de recollida, i incrementar, si fos necessari, el nombre de vehicles que fan el servei amb l'objectiu de garantir el dret al descans de tots els veïns i veïnes de la ciutat.

És notori que el consistori ha destinat esforços per intentar minorar les molèsties que genera la recollida selectiva de residus voluminosos i ha implantat una sèrie de mesures per fer-hi front, entre altres les que determina l'article 44-5 de l'Ordenança del medi ambient urbà, amb relació a l'ús de vehicles dels serveis públics municipals, sobre promoure les tasques de formació adients per tal que el personal que utilitza els vehicles municipals prengui consciència que ha de fer les seves tasques amb el menor impacte sonor possible. Igualment es preveu que els plecs de clàusules econòmiques administratives i de prescripcions tècniques d'aquests serveis hagin d'introduir totes les mesures i les millores tècniques que permetin disminuir l'impacte acústic i que tinguin en compte que aquests serveis s'han de prestar amb el mínim impacte sonor, tant pel que fa als vehicles com pel que fa a les tasques de recollida.

Però, tot i les mesures municipals endegades per reduir el soroll que genera aquest tipus de recollida de residus, les molèsties continuen en molts carrers de la ciutat i afecten les persones que hi habiten. És per això, i tenint en compte l'article 15.3 de la Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica, que fixa l'horari de funcionament de la maquinària utilitzada en els treballs a la via pública de 8.00 a 20.00 hores, llevat dels que es fan per raons de necessitat o que, per llurs característiques, no es poden fer durant el dia, que **des de la Sindicatura es torna a insistir a reclamar que s'avanci l'horari de realització dels serveis per tal de minimitzar les molèsties de soroll nocturn i l'impacte que produeixen en la salut de les persones.**

Això no obstant, i si els efectes a la mobilitat de la ciutat fossin perjudicials (tal com va assegurar el consistori, en les respostes facilitades a les resolucions emeses anteriorment

per la Sindicatura en aquest sentit, que passaria), caldria preveure la recomanació d'augmentar els recursos que fossin necessaris (vehicles, operaris, etcètera) per poder prestar el servei en menys temps, de manera que l'horari d'acabament de la recollida de residus voluminosos no s'excedís i es fes en les hores de descans habitual de la ciutadania.



Sobre les queixes referents a sorolls produïts per instal·lacions o maquinària que està en funcionament a la ciutat, es vol fer una reflexió sobre les molèsties que tenen origen en una activitat o servei de titularitat municipal, ja que aquest any s'han resolt algunes d'aquestes queixes. En aquests casos, les persones responsables municipals no poden escatimar esforços a l'hora de garantir el dret al descans i a la qualitat de vida de les persones que en puguin resultar afectades, tal com consta recollit en la Constitució espanyola quan es reconeix **el dret a la intimitat personal i familiar, així com el dret a la protecció de la salut de les persones** (articles 18 i 43 de la Constitució espanyola).

Per fer efectius aquests drets legítims de les persones afectades, és del tot necessari dur a terme la comprovació objectiva de les molèsties mitjançant els mesuraments que es considerin adients i que permetin valorar el grau d'incidència. Per tant, en aquests casos, en què les molèsties de soroll provenen de les instal·lacions municipals, s'ha de garantir encara més que no suposin un increment dels nivells sonors ambientals (article 42-1 de l'Ordenança de medi ambient).

I, per acabar aquest apartat, val a dir que també s'han rebut queixes en referència a les **molèsties de soroll derivades de l'elevat trànsit en determinats carrers de la ciutat**, així com per l'**elevada freqüència de pas d'algunes línies d'autobusos**. En aquests casos, s'ha posat en coneixement de les persones promotores de les queixes que la

normativa en matèria de trànsit i seguretat viària reconeix als ajuntaments la capacitat d'ordenar el trànsit de vehicles i vianants, una potestat que l'Ajuntament de Barcelona exerceix de manera discrecional a l'hora de dissenyar i executar les polítiques concretes en matèria de circulació i d'ús de l'espai públic.

Ara bé, aquesta discrecionalitat, atenent sempre als principis de la bona administració, com reconeix l'ordenament jurídic, cal que sigui respectuosa i congruent amb les normes i els principis generals de lluita contra els elements contaminants a fi d'assolir una millor qualitat de vida i amb la finalitat d'assegurar que les persones que puguin resultar afectades pel pas del transport públic puguin **fer efectiu el seu dret a la ciutat per tal de viure-hi dignament**.

## 7) Recomanacions

- A la Regidoria d'Emergència Climàtica i Transició Ecològica, que es vetlli per la implantació efectiva de les mesures del Pla especial de protecció del medi natural i del paisatge del Parc Natural de la Serra de Collserola.
- A la Regidoria d'Emergència Climàtica i Transició Ecològica, que s'emprenguin mesures efectives per solucionar eficaçment els problemes de manteniment del verd a la ciutat.
- A la Regidoria d'Emergència Climàtica i Transició Ecològica, que s'adoptin mesures per contenir les plagues dels insectes dels arbres i evitar les molèsties que causen a la ciutadania.
- A la Regidoria d'Emergència Climàtica i Transició Ecològica, que es prioritzi l'ús dels parcs i jardins per part de la ciutadania i, sobretot, se'n amplii l'horari d'obertura en funció de les hores solars.
- A l'Àrea d'Agenda 2030, Transició Digital, Esports i Coordinació Territorial i Metropolitana, que s'elabori un codi de bones pràctiques sobre l'ús i la gestió dels residus plàstics, i es posi a disposició del conjunt d'atletes i persones encarregades d'organitzar les curses urbanes.
- A la Regidoria d'Emergència Climàtica i Transició Ecològica, que s'asseguri la reposició immediata dels elements de contenització dels diversos tipus de recollida de residus.
- A la Regidoria d'Emergència Climàtica i Transició Ecològica, que es continuï afavorint la informació, la participació i la col·laboració del teixit social i veïnal en el disseny dels sistemes de recollida de residus.

- A la Regidoria d'Emergència Climàtica i Transició Ecològica, conjuntament amb els districtes, que s'estableixi un servei de tasca pedagògica en referència a les conductes incíviques que embruten els carrers en els barris que més ho necessitin.
- A l'Àrea d'Agenda 2030, Transició Digital, Esports i Coordinació Territorial i Metropolitana i a la Regidoria d'Emergència Climàtica i Transició Ecològica, que es millori la informació facilitada en referència a la neteja de les pintades a l'espai públic i s'emprenguin mesures per minimitzar-ne les afectacions.
- A la Regidoria d'Emergència Climàtica i Transició Ecològica, que es millori qualitativament la recollida selectiva de voluminosos per no perjudicar el descans en horari nocturn.
- Als districtes, que es duguin a terme les mesures necessàries per pal·liar o minimitzar l'impacte que les molèsties de soroll provoquen en la ciutadania.

# Capítol 5. Transport públic i mobilitat

## 1) Introducció

L'article XX de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat defineix el dret a la circulació i a la tranquil·litat a la ciutat, i en concret diu:

Les autoritats locals reconeixen el dret dels ciutadans i ciutadanes a tenir mitjans de transport compatibles amb la tranquil·litat a la ciutat. A aquest efecte, afavoreixen transports públics accessibles a tothom segons un pla de desplaçaments urbans i interurbans. Controlen el tràfic automobilístic i garanteixen la seva fluïdesa tot respectant el medi ambient.

La **“Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona”** reconeix, en l'article 32, 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”.

La ciutat de Barcelona també s'ha compromès amb el compliment de l'acord mundial que significa l'**Agenda 2030**. En concret, en l'objectiu 11 (aconseguir que les ciutats i els assentaments humans siguin inclusius, segurs, resilents i sostenibles), la fita 11.2 preveu “proporcionar accés a sistemes de transport segurs, assequibles, accessibles i sostenibles per a totes les persones, i millorar la seguretat viària, en particular mitjançant l'ampliació del transport públic, amb especial atenció a les necessitats de les persones en situació vulnerable, dones, nenes, nens, persones amb discapacitat i persones grans”. En essència, demana més ecomobilitat, basada en un sistema de transport de màxima qualitat, sostenible i inclusiu. Alhora, es vol assolir, amb el consens social, un canvi de model urbà que ha d'anar acompanyat d'una mobilitat més sostenible.

En aquesta línia, el **Pla de mobilitat urbana 2024**, de l'Ajuntament de Barcelona, **pendent de l'aprovació definitiva**, concreta una sèrie de seixanta línies d'actuació i més de tres-centes mesures per assolir una mobilitat més sostenible, segura i saludable. Entre les seves accions destaquen: en l'àmbit de vianants, eliminar progressivament aparcaments de motos i carrils bici en voreres i millorar el control de la disciplina en aquest espai; millorar l'eficiència de la xarxa de bus; en l'àmbit de la bicicleta i dels vehicles de mobilitat personal, incrementar la xarxa de carrils bici en un 40%; en l'àmbit del vehicle privat, intensificar les actuacions sobre zones de concentració i risc d'accidents i estendre els serveis de vehicles compartits.

**El 29 d'abril de 2021** es va presentar l'estratègia per produir un canvi de model de ciutat sota el concepte **“Superilla Barcelona”**, que incorpora, entre els seus objectius, la reducció de la velocitat i el trànsit de vehicles privats motoritzats a tota la ciutat, de manera mínima



en els itineraris principals de vianants, i potenciar altres mitjans de transport i la disminució de l'estacionament en superfície.

En conseqüència, la mobilitat en sentit ampli cada cop pren més relleu. Tothom té dret a desplaçar-se per fer la seva vida quotidiana i el conjunt d'activitats que li corresponen, algunes pilars de l'estat del benestar (treball, educació, salut) o altres opcions (lleure, oci, esport), amb independència del lloc de residència de les persones.

Per tant, la mobilitat ha de ser segura, assumible, accessible i tranquil·la, ha de facilitar la igualtat d'oportunitats entre les persones, i s'ha de fonamentar en criteris de sostenibilitat tenint en compte els reptes mediambientals.

De fet, cada cop **es conceptualitza més la mobilitat com a nou dret de la ciutadania**. Ara bé, també suposa reptes i deures per al conjunt de la població, que ha de contribuir reduir la contaminació disminuint l'ús del transport privat a favor d'un transport públic que ha de ser l'eix vertebrador de la mobilitat i, per tant, esdevenir una opció vàlida, eficient, segura, assequible i valorada per la ciutadania.

**Normativament**, des del 2 de gener de 2021 és aplicable el Reial decret 970/2020, de 10 de novembre, per mitjà del qual es modifica el Reglament general de circulació (Reial decret 1428/2003, de 21 de novembre) i el Reglament general de vehicles, (Reial decret 2822/1998, de 23 de desembre), en matèria de mesures urbanes de trànsit, pel que fa a la reducció dels límits de velocitat a les vies urbanes. Pel que fa als **vehicles de mobilitat personal**, preveu un manual de característiques dels vehicles de mobilitat personal, regula els requisits tècnics i fixa l'obligatorietat de disposar d'un certificat de circulació. **Passen a ser definits formalment com a vehicles i, per tant, tenen prohibida la circulació per les voreres o les zones de vianants.**

Tot i això, Barcelona ja havia modificat l'Ordenança de circulació de vianants i vehicles (OCVV) per fer compatibles els diversos usos a la ciutat.

Amb data **20 de desembre de 2021** s'ha aprovat la Llei 18/2021, per la qual es modifica el text refós de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària (RDL 6/2015, de 30 d'octubre), pel que fa al permís i la llicència de conducció per punts. Endureix el tractament de determinades infraccions, com ara l'ús del casc, la prohibició de dispositius de telefonia mòbil, l'ús de navegadors, auriculars o similars, i sobre els elements de seguretat. També fa referència a la conducció de bicicletes i patins. Serà **vigent a partir del mes de març del 2022** i, a més, l'Ajuntament de Barcelona preveu la revisió i adaptació de l'OCVV.

La pandèmia de la covid-19 ha continuat tenint, aquest 2021, incidència i repercussió sobre la mobilitat de les persones. Cal destacar que fins el 9 de maig de 2021 va ser vigent la declaració d'un segon estat d'alarma a l'Estat espanyol, acordat pel Reial decret 926/2020, de 25 d'octubre de 2021, posteriorment declarat inconstitucional per part del Tribunal

Constitucional. La mobilitat de la ciutadania va ser objecte de diverses restriccions, tant pel que fa als desplaçaments físics (limitacions de desplaçaments municipals, comarcals, etcètera) com als horaris (toc de queda nocturn), entre altres.

La pandèmia de la covid-19, especialment al final de l'any 2021, ha tornat a tenir repercussió, més enllà de la salut, en mesures que, entre altres, han afectat la mobilitat de les persones (s'ha tornat a imposar el toc de queda a determinats municipis de Catalunya, entre els quals Barcelona, en funció de les dades epidemiològiques vinculades a l'elevat increment de contagis).

En aquest capítol ens referirem al transport públic i a la circulació, a estacionament de vehicles i als serveis viaris.

## 2) Transport públic

- **Breu descripció de les queixes**

Al llarg de l'any 2021, la Sindicatura ha rebut un total de 26 queixes en matèria de transport públic, de les quals més del 20% són concretament relatives a les condicions dels títols de transport del sistema tarifari integrat i, en general, a l'ús dels títols de transport.

En aquest exercici s'han pogut concloure diversos expedients de queixa que restaven a l'espera de la resposta de les demandes d'informació efectuades des de la Sindicatura als serveis municipals, en especial a la Regidoria de Mobilitat. **Alguns estaven pendents des de feia més de dos anys, tot i haver-se fet les reclamacions oportunes.** Encara hi ha expedients a l'espera de rebre les respostes a les demandes d'informació.

Així mateix, també es vol posar en relleu que, sobre **l'atenció que reben les persones passatgeres de la xarxa del ferrocarril metropolità de Barcelona**, amb motiu d'incidències vinculades a la **seguretat**, la Sindicatura es va pronunciar mitjançant una resolució que va concloure amb l'actuació d'ofici amb número d'expedient 19OF0004 i que comprenia un conjunt de recomanacions en relació amb els protocols d'actuació, els dispositius i la presència de personal a les estacions.

La Sindicatura s'ha fet ressò del resultat de l'enquesta coordinada des de l'Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona, que destaca que el **57% de passatgeres han patit assetjament sexual en l'ús del transport públic**. Per aquest motiu s'ha iniciat una actuació d'ofici per fer un seguiment de les actuacions dutes a terme en relació amb els mecanismes i la qualitat de l'atenció que reben les persones viatgeres, víctimes d'incidents a la xarxa del metro de Barcelona.

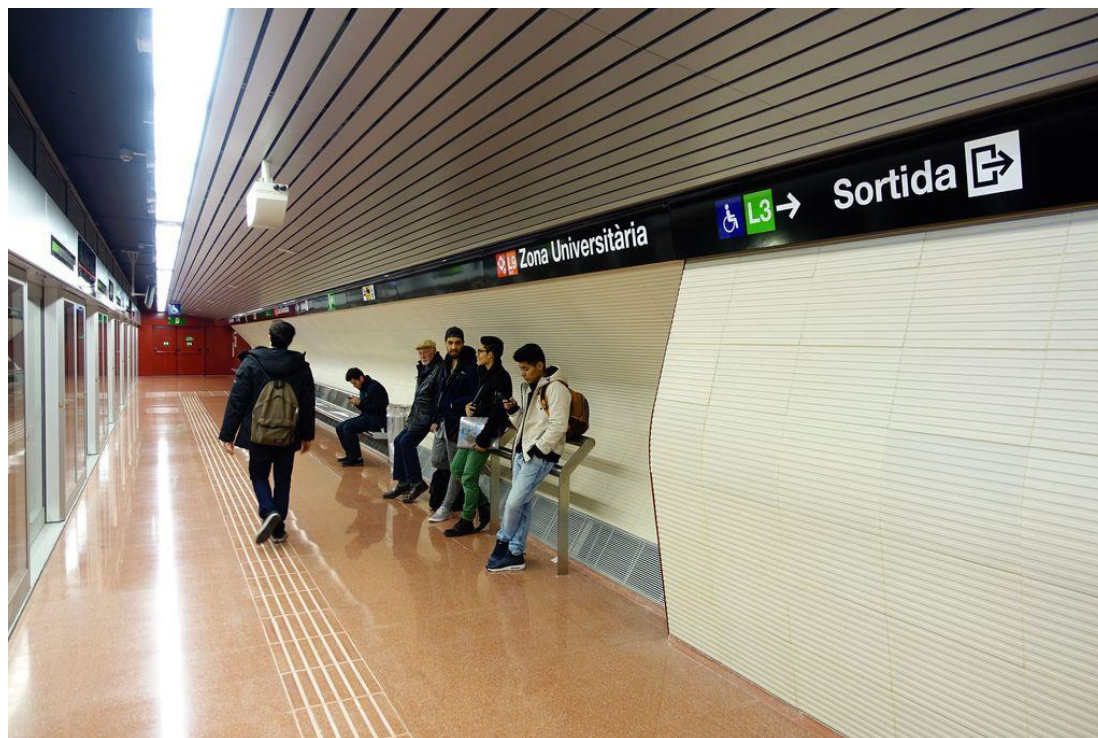
Així, pel que fa al transport públic, aquí ens farem ressò de les condicions d'ús dels títols de transport del sistema tarifari integrat (la data de caducitat de la T-16 i els bescanvis dels

títols de transport) i de la T-mobilitat; dels criteris establerts per compensar els títols de transport del sistema tarifari integrat amb motiu de les restriccions establertes en el marc dels estats d'alarma per causa de la pandèmia de la covid-19; de l'exigència de la percepció mínima, del tractament diferenciat del frau real d'altres supòsits, i dels col·lectius vulnerables; i, finalment, de l'accés en transport públic al cementiri de Montjuïc.

- **Condicions d'ús dels títols de transport del sistema tarifari integrat (la data de caducitat de la T-16 i els bescanvis dels títols de transport). La T-mobilitat.**

Aquest any s'han continuat rebent queixes que posen de manifest la disconformitat amb les condicions d'ús dels títols del sistema tarifari integrat. Durant els darrers cinc anys, la Sindicatura ha atès prop de setanta queixes relacionades amb aquesta matèria.

Sobre la **T-16**, a banda de problemes amb els bescanvis, les queixes més recurrents se centren en la data de caducitat, que és el 31 de desembre de l'any en què la persona titular compleix 16 anys. Aquest fet genera greuges entre les persones nascudes al començament o a les darreries de l'any, ja que a aquestes darreres se'ls redueix el temps d'ús. Les respostes que la Sindicatura ha rebut de l'Autoritat del Transport Metropolità (en endavant, ATM) sobre la caducitat de la T-16, reiteren que l'ampliació dels 14 als 16 anys ja va ser motivada per cobrir l'ús del transport públic en la franja d'edat escolar obligatòria, fet al qual responen les condicions actuals.



La T-jove i, en general, els **títols del sistema tarifari integrat que requereixen identificació per utilitzar-los** motiven queixes per la impossibilitat d'emetre'n duplicats en cas de pèrdua o sostracció acreditada, cosa que implica un perjudici econòmic i haver d'adquirir un nou títol. Aquest fet constata les limitacions tècniques dels títols de transport actuals, que estan en suport cartró amb banda magnètica i que no permeten bloquejar o impossibilitar l'ús del títol de manera fraudulenta en cas que la persona titular la perdi o se li sostregui.

Des de l'ATM reiteradament s'ha informat a la nostra institució que aquests problemes es resoldrien amb la implantació de la **T-mobilitat**, amb un nou suport dels títols de transport de plàstic i amb un xip incorporat que ho haurà de possibilitar.

Ara bé, al final del mes de juny es va iniciar el període de proves de la T-mobilitat, només per a la T-usual i la T-jove de la zona 1. El 6 d'octubre, dies després de l'obertura de la pàgina web de la T-mobilitat, se'n va suspendre l'activitat en detectar-se un forat de seguretat, una qüestió que està en estudi per part de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

El 22 de desembre de 2021 l'ATM va anunciar que donava per conclòs el període de prova, amb títols de curta durada i un preu rebaixat. En conseqüència, l'endemà s'iniciava una nova fase d'implantació de la T-mobilitat en la qual els títols que es podran utilitzar amb el nou suport són la **T-usual i la T-jove de zona 1** —entre els 36 municipis que integren l'àmbit metropolità de Barcelona—, amb les mateixes condicions de preus que els títols magnètics (suport cartró).

Segons fonts de l'ATM, entre els mesos d'octubre i desembre, “prop de seixanta mil persones s'han donat d'alta i fan ús de la T-mobilitat, majoritàriament amb targeta, però també amb el telèfon mòbil”. Ara bé, la mateixa informació pública que hi ha a la pàgina web de l'ATM, només indica que “la incorporació de la resta de títols del sistema tarifari integrat, com ara la T-casual, i de la resta de zones de l'àrea de Barcelona serà progressiva i es durà a terme en etapes següents del desplegament del projecte”. La informació rebuda de l'ATM per la Sindicatura no concreta data ni calendari d'implantació de la T-mobilitat.

En conseqüència, tot i que s'ha fet un primer pas, des de la Sindicatura es torna a expressar la preocupació pels perjudicis que aquest **endarreriment crònic** ha produït i encara produeix a la ciutadania. Així mateix, i en previsió dels nous canvis que tindran lloc, la Sindicatura demana a les institucions implicades, en especial a l'ATM, que vetllin perquè la **implantació progressiva del nou sistema** no provoqui greuges entre les persones usuàries, en especial les persones grans i els col·lectius vulnerables que tinguin més dificultats d'adaptació als canvis i susceptibles de presentar problemàtiques en relació amb l'anomenada *bretxa digital*.

- **Criteris establerts per compensar els títols de transport del sistema tarifari integrat amb motiu de les restriccions establertes en el marc dels estats d'alarma per causa de la pandèmia de la covid-19**

Els mesos d'agost i setembre del 2020, diversos ciutadans i ciutadanes es van dirigir a la Sindicatura de Greuges de Barcelona per exposar la seva disconformitat amb els criteris i les condicions establerts per a les compensacions de títols integrats que havien caducat durant el període de vigència del primer estat d'alarma, establert pel Reial decret 463/2020, de 14 de març, a conseqüència de la crisi sanitària de la covid-19. Les queixes exposaven situacions diverses de modificació de les circumstàncies existents entre el moment d'adquirir el títol de transport i el moment de fer-ne efectiva la compensació. S'exposaven casos de modificació de les circumstàncies personals, com ara canvis de lloc de residència —fins i tot, fora de Catalunya—, modificacions en l'àmbit laboral —final de les relacions laborals, ERTO, teletreball— o pel que fa als estudis. Aquests fets feien variar els hàbits de mobilitat que es tenien en el moment d'adquirir els títols i provocaven que les condicions de compensació establertes per part de l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) no fossin prou efectives. Només es preveia l'opció de disposar de més dies, sobre el mateix títol de transport que havia caducat, i no es facilitaven altres alternatives, com ara títols d'una durada més curta o la possibilitat de traspasar-los.

L'evolució i la incidència de la pandèmia de la covid-19 va fer que s'aprovés un nou estat d'alarma per mitjà del Reial decret 926/2020, de 25 d'octubre de 2020 —que, com l'anterior, va ser objecte de recursos i de declaració d'inconstitucionalitat pel Tribunal Constitucional—, que va establir restriccions de mobilitat i el tancament de determinades activitats, entre les quals la suspensió de la presencialitat de les classes universitàries. Al col·lectiu universitari se li va dirigir, de manera exclusiva, la possibilitat de compensar els títols de transport.

La resposta de l'ATM, que s'ha rebut recentment, a banda d'indicar els mecanismes establerts per gestionar la compensació, segons si és per al primer o el segon estat d'alarma, i l'ús dels títols, informa que **no es preveu mai la devolució monetària ni el bescanvi per altres títols**, d'acord amb el que s'estableix a l'Anunci de les tarifes que han de regir a partir del dia 1 de gener de l'any 2020 en el sistema de transport públic col·lectiu, en l'àmbit del sistema tarifari integrat de l'àrea de Barcelona. Des de la Sindicatura considerem que seria aconsellable tenir en compte totes les situacions que puguin ser resultat de situacions involuntàries, no previstes i acreditables. En la gestió d'aquestes compensacions també s'hi valora que **hauria estat útil que s'hagués pogut disposar de la nova T-mobilitat**.

- **Exigència de la percepció mínima. Tractament diferenciat del frau real d'altres supòsits. Col·lectius vulnerables.**

Entre els casos afectats per l'endarreriment de les respostes rebudes, en aquest punt cal assenyalar una queixa rebuda l'any 2018. La interessada va ser objecte d'un control de títols de transport al metro. Havia validat el seu bitllet amb una T-4, però va oblidar el seu moneder, per la qual cosa no va poder presentar la documentació acreditativa de l'ús d'aquell títol de transport. L'interventor va lliurar la butlleta corresponent de percepció mínima —segons la qual es podia acollir al pagament bonificat de 50 euros— i, segons explica la promotora —com en altres casos atesos des de la Sindicatura—, li va indicar que disposava de dos dies per presentar al·legacions i acreditar que reunia les condicions per fer ús d'aquell títol de transport, de manera que, si ho feia, la percepció quedaria sense efecte. Per aquest motiu, no va fer efectiu el pagament i va presentar les al·legacions oportunes, acompanyades de la documentació corresponent que l'acreditava com a beneficiària de la targeta rosa d'import reduït. Les al·legacions van ser desestimades i va haver d'assumir 100 euros d'import.

La Sindicatura resta a l'espera de resposta de les recomanacions efectuades sobre aquest cas concret, que, més enllà de la situació particular, tenen a veure, com en altres casos supervisats, amb una revisió de la normativa del frau que permeti donar un tractament diferenciat a les situacions reals d'ús indegut i intencionat del transport públic —sobre les quals s'ha d'actuar— respecte de les que provenen d'errors i, sobretot, en el cas de col·lectius que tenen reconegut l'ús gratuït o amb import reduït del transport públic.

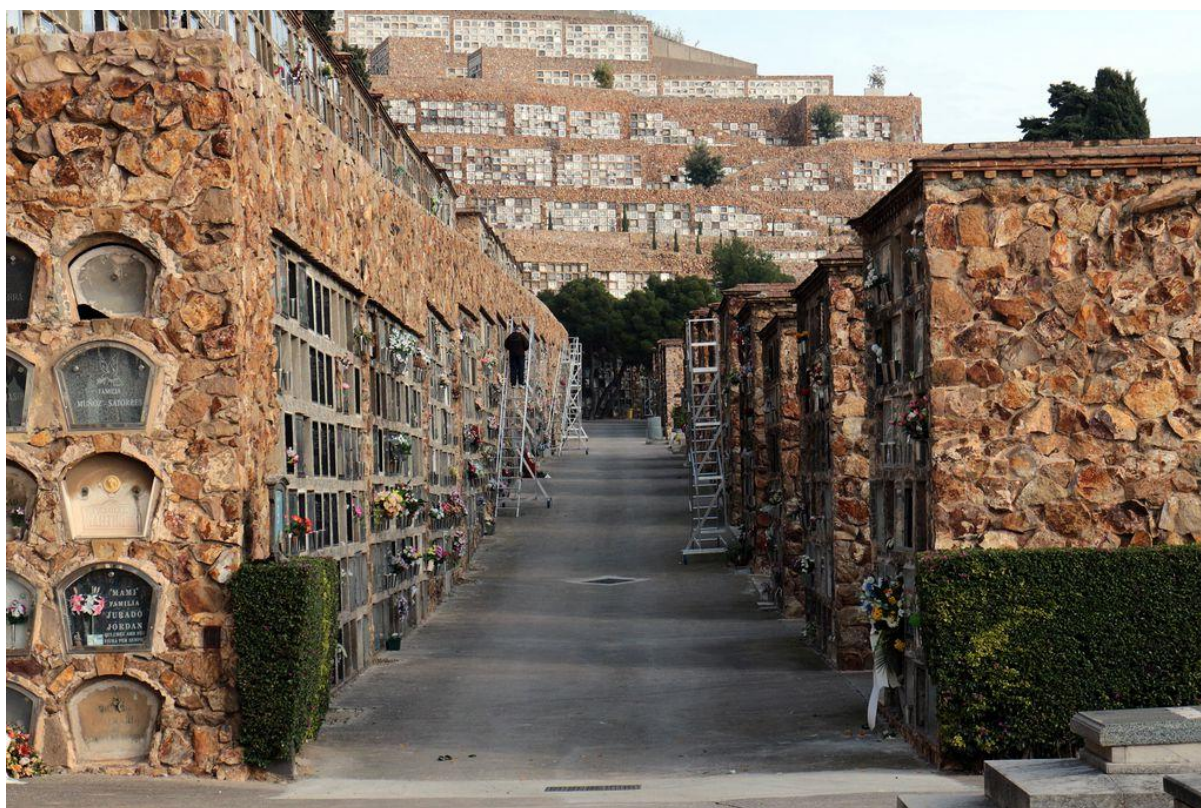
- **Accés en transport públic al cementiri de Montjuïc**

El 2 de març de 2018, un ciutadà va presentar una queixa en què exposava la seva disconformitat amb les ubicacions i les condicions (manca de marquesina) de les parades d'autobús de la línia 21 d'anada i tornada del cementiri de Montjuïc i, en general, amb l'accessibilitat en transport públic al recinte. L'interessat, l'any 2017, s'havia dirigit a TMB i a l'Ajuntament de Barcelona (Àrea d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat). Tot i que en el seu moment va rebre respostes que indicaven que es traslladarien les seves propostes als departaments corresponents perquè els valoressin, no ha rebut més comunicacions ni ha percebut cap millora en relació amb els problemes exposats. En síntesi, els motius de la queixa se centren en el següent:

- Parada de la línia 21 (codi 3254) direcció el Prat, ubicada just a l'entrada del recinte, lluny de les oficines d'atenció i de l'inici de l'espai on reposen les persones difuntes. No disposa de cap marquesina, ni d'un espai proper en cas de mal temps. Coincideix amb la del bus 107, que només els diumenges i festius fa el recorregut intern del recinte. Les freqüències de pas de les dues línies són altes.
- Parada de la línia 21 (codi 2989) direcció Paral·lel, emplaçada en una petita vorera al mig de la rampa de sortida de vehicles de la ronda Litoral. Per accedir-hi s'ha de passar per sota la ronda Litoral. No té cap tipus de resguard.
- La línia d'autobús 107 és l'únic transport públic col·lectiu que recorre l'interior del recinte i només ho fa els diumenges i festius.

La resposta rebuda per la Sindicatura des de TMB, després de més de tres anys —la Tinència d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat no ha emès cap resposta sobre el coneixement de la problemàtica i la possible reordenació de la circulació en aquella zona—, posava en relleu que aquella no era l'única queixa rebuda per part dels serveis municipals en relació amb l'accessibilitat en transport públic del cementiri de Montjuïc i que, anys enrere, la mateixa línia d'autobús entrava dins el cementiri per donar un millor servei. Per manca d'espai, no es podia considerar la instal·lació d'una marquesina en la parada direcció el Prat ni el canvi d'ubicació de la parada en sentit Paral·lel.

Ara bé, com s'ha comprovat, l'accés al cementiri de Montjuïc esdevé un paradigma de la necessitat del vehicle privat per fer desplaçaments a espais d'ús públic als quals poden necessitar acudir persones de diverses edats i condicions de mobilitat. Aquestes circumstàncies s'agreugen a l'hora de fer el trajecte de tornada al centre de la ciutat (línia 21 en sentit Paral·lel), quan cal desplaçar-se a la parada 2989, cosa que requereix travessar per sota la ronda Litoral, per un espai amb una vorera mínima i sense passos clars per a vianants, a banda que la ubicació de la parada és inviable per a persones amb problemes de mobilitat.



Tampoc no consta que s'hagin tingut en compte  **criteris per millorar la seguretat** en indrets i parades poc transitades. És el cas d'aquesta parada, que es troba en un punt aïllat i inhòspit, en una via amb un pendent elevat per on només circulen vehicles, sense trànsit de persones. Cal tenir en compte que sovint les persones que visiten els cementiris solen tenir una certa edat i ser dones. Per aquest motiu,  **seria important incorporar una visió de perspectiva de gènere en la ubicació dels punts de parada al cementiri de Montjuïc i a les parades de bus en general.**

En conseqüència, és difícil que la ciutadania tingui present l'opció del transport públic per desplaçar-se al cementiri de Montjuïc com a alternativa que satisfaci les seves necessitats, i es posen de manifest els problemes d'accessibilitat d'un espai que s'ha de considerar d'interès públic.

**En resposta a les recomanacions efectuades des de TMB,** recentment s'ha informat a aquesta Sindicatura que s'està estudiant el cas i que es traslladaran les conclusions a l'àmbit de Mobilitat de l'Ajuntament i a Cementiris de Barcelona. Són partidaris d'instal·lar la marquesina si les condicions ho permeten, així com de valorar la millora de les ubicacions de les parades de les línies 107 i, en especial, de la línia 21 en sentit Barcelona.



## ● **Recomanacions en matèria de transport públic**

- **Recomanar** a TMB que s'unifiquin criteris i pautes d'actuació amb les administracions competents en relació amb les intervencions i el tractament de les al·legacions, en especial per a persones usuàries de títols de tarifació social, assimilables a les garanties que es corresponen amb els expedients sancionadors.
- **Recomanar** a TMB que millori el tractament de la informació que facilita a les persones usuàries del transport públic en relació amb l'exigència de penalitzacions, així com el contingut de les respostes dels escrits d'al·legacions.
- **Recomanar** que, des de l'Ajuntament de Barcelona, s'insti les administracions implicades en la regulació de les condicions d'ús dels títols de transport, junt amb les empreses operadores principals del transport públic, que treballin en la revisió de la normativa aplicable en relació amb el frau en l'ús del transport públic de manera que incorpori els principis del procediment sancionador.
- **Recomanar** a la Tinència d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat i a TMB millorar l'accessibilitat en transport públic col·lectiu del cementiri de Montjuïc i la viabilitat de canviar d'ubicació les parades de transport públic de superfície sota criteris de perspectiva de gènere i fer que s'adeqüin a criteris d'accessibilitat i seguretat.
- **Recomanar** a l'Ajuntament que insti les principals operadores i administracions competents de la ciutat a reforçar la informació que es proporciona a la ciutadania, i a revisar les condicions d'ús dels títols de tarifació social a fi de poder disposar d'un carnet únic que pugui facilitar-ne la identificació.
- **Advertir** a l'ATM, per mitjà de la representació municipal, que se cerquin solucions als problemes que generen a les persones passatgeres les condicions actuals d'ús dels títols de transport integrat, en especial en el cas de pèrdua o robatori, sobretot quan es tracta de títols d'ús individual i personalitzats, una resposta que no pot continuar estant condicionada a l'espera que s'implanti la nova T-mobilitat.
- **Advertir** a l'ATM, per mitjà de la representació municipal, que el criteri vinculat a l'edat d'acabament de l'educació obligatòria que regeix per a la T-16 genera greuges entre les persones destinatàries, una situació que requereix una correcció perquè tinguin la mateixa cobertura tots els infants i joves fins que compleixen 17 anys.
- **Recomanar** a l'ATM, per mitjà de la representació municipal, que es revisin i equiparin les condicions de bescanvis, costos d'emissió, etcètera, dels títols de transport que hauran de passar a disposar del nou sistema de suport *contactless* amb la T-mobilitat, a fi que no es generin greuges entre les persones usuàries.

- **Instar** les administracions competents (Ajuntament, Àrea Metropolitana de Barcelona, i per mitjà de la representació municipal a l'ATM) perquè duguin a terme una planificació i comunicació correctes del canvi de sistema a la T-mobilitat, per evitar greuges, tenint en compte les dificultats de certs col·lectius i l'anomenada *bretxa digital*.
- **Recomanar** a l'ATM, per mitjà de la representació municipal i amb la finalitat d'afavorir l'ús del transport públic, que les seves persones usuàries disposin de mecanismes de compensació dels títols de transport, en especial els il·limitats, personalitzats o els de llarga durada, en cas que circumstàncies involuntàries, sobrevingudes i degudament acreditades no els permetin fer ús dels títols de transport.
- **Recomanar** a l'ATM, per mitjà de la representació municipal, que en cas que s'hagin d'aplicar noves compensacions de títols de transport, derivades de restriccions de la mobilitat durant la pandèmia o de l'activitat de sectors o col·lectius determinats, es tinguin en compte les situacions acreditables, perquè s'apliquin criteris més flexibles per mitjà de possibilitar bescanvis amb títols de durada més curta o bé articular mecanismes que permetin la cessió de títols personals a terceres persones. També les situacions dels col·lectius vulnerables que facin ús de títols de tarifació social.

### 3) Circulació, estacionament de vehicles i serveis viaris

- **Breu descripció de les queixes**

Els àmbits que comprèn aquest punt fan difícil fer una extracció del conjunt de problemes presentats.

Les queixes i les informacions rebudes sobre aquesta matèria han estat 447, i cal afegir-n'hi 30 sobre disconformitats amb la gestió i la recaptació derivada de procediments sancionadors en matèria de disciplina viària i 29 en l'àmbit més concret de serveis viaris.

El volum més important de queixes, més de 400, continuen sent les motivades per les futures restriccions de circulació, que afectaran els vehicles amb etiqueta B. Ara bé, de la resta en destaquen les relatives a disconformitats amb expedients de disciplina viària, sobre la sanció, pel tracte rebut dels agents, per l'accés a la informació que acrediti la sanció, o per la tramitació i la gestió de l'expedient sancionador. S'han començat a rebre queixes derivades de sancions imposades a conductors de vehicles de mobilitat personal (VMP), així com derivades de les mesures per l'aplicació de la zona de baixes emissions (ZBE).

També diversos ciutadans i ciutadanes han exposat la seva preocupació en relació amb els usos de la nova mobilitat i les conseqüències que comporten els canvis (per exemple, la pacificació d'àrees on hi havia ubicades àrees de càrrega i descàrrega), ja que ara passen a patir la indisciplina viària de transportistes que potser s'han quedat sense prou alternatives d'espais per fer la seva feina.

En aquesta apartat tractarem la seguretat viària i els vehicles de mobilitat personal; la reordenació del trànsit i les afectacions que comporta; la potestat discrecional de l'Administració; les noves zones d'estacionament regulat; els expedients derivats de la disciplina viària; la duplicitat de procediments sancionadors i de sancions sobre els mateixos fets, i la zona de baixes emissions.

- **Seguretat viària. Vehicles de mobilitat personal.**

La Sindicatura ha rebut diverses queixes relatives a la percepció d'inseguretat a la via pública, especialment en relació amb els VMP, en diversos punts de la ciutat. A l'inici del 2021, la nostra institució s'ha pronunciat mitjançant dues actuacions d'ofici en relació amb els conflictes de convivència en la xarxa pedalable i sobre l'impacte en els drets de la ciutadania de la nova organització de l'espai públic.

D'aquestes actuacions d'ofici se'n va derivar un conjunt de recomanacions sobre l'ordenació de la circulació i l'adaptació de l'espai públic per fer-lo compatible amb les noves formes de mobilitat, així com la compatibilització dels mitjans de transport (la millora de la senyalització de la velocitat dels col·lectius ciclistes i de VMP en zones compartides, el disseny dels carrils bici i les vies pedalables en funció de l'entorn, i possibles riscos, l'impuls de campanyes de comunicació i educació viàries, punts crítics, i presència d'agents cívics), de les quals la Sindicatura no ha rebut resposta.

Per aquest motiu s'ha iniciat una nova actuació d'ofici per fer-ne el seguiment corresponent, atès que s'ha tingut coneixement que les àrees de Prevenció i Seguretat, la Guàrdia Urbana i l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat treballen conjuntament per fer, com indica el Pla de seguretat viària 2019-2022, que els canvis o les millores urbanístiques que afectin la mobilitat, temporal o no, sempre incorporin criteris de seguretat viària.

De totes maneres, d'acord amb les recomanacions que es van efectuar des de la Sindicatura, el mes de novembre l'Ajuntament va anunciar l'inici de les obres d'execució per a la supressió dels carrils bici sobre la vorera a l'avinguda Diagonal, la gran via de les Corts Catalanes i la ronda del Guinardó. Dos d'aquest punts, entre altres, havien estat objecte d'atenció en l'actuació d'ofici ja esmentada per a la millora de la infraestructura ciclista i de la seguretat de les persones vianants a les voreres d'aquestes vies. També es va anunciar un paquet de noves actuacions fins l'any 2023, amb l'increment i la millora de la xarxa, per reduir problemes derivats de la coincidència en l'espai de diversos mitjans de transport, sovint persones vianants i usuàries de vehicles de mobilitat personal o ciclistes.

- **Reordenació del trànsit i afectacions que comporta. Potestat discrecional de l'Administració**

La Sindicatura ha rebut diverses queixes sobre les afectacions derivades de la reordenació de la circulació en zones concretes. S'hi exposa que la millora prevista d'un entorn concret repercutirà negativament en la qualitat de vida del veïnat afectat.

Un cas va ser presentat per un veí del carrer d'Urgell disconforme amb la previsible reducció d'un carril de circulació de la via on resideix, a més de la pacificació d'un entorn escolar proper, que preveia que implicaria l'increment de la congestió i de la contaminació en el tram on té el seu habitatge.

El ciutadà va informar la Sindicatura del contingut de la resposta rebuda dels serveis municipals, on s'exposa que el programa Superilles estableix per a les vies bàsiques de circulació, com ara el carrer Comte d'Urgell, una secció tipus de calçada (amb un carril bici, dos carrils de circulació i un carril bus), que és la que s'aplicarà en aquell entorn aprofitant el programa "Protegim les escoles", que amplia l'espai de vorera davant els centres educatius i aporta seguretat a infants i familiars durant les entrades i les sortides, a banda de guanyar espai públic per als desplaçaments a peu del conjunt de la ciutadania.

La resposta municipal explicava que l'opció adoptada era conseqüència de les anàlisis tècniques corresponents, entre les quals la de la intensitat mitjana diària de vehicles. També s'havia corroborat que no suposaria un problema de circulació per a la xarxa en conjunt. L'Ajuntament entenia que era errònia la consideració del ciutadà, que plantejava que la reducció de l'espai de circulació destinat als vehicles privats produiria saturació i més soroll i contaminació. S'hi afegeix que, si les actuacions es duen a terme de forma programada i progressiva, es produeix el fenomen d'evaporació, que és aquell pel qual una part de les persones conductores que utilitzen una via deixen de fer-la servir, o bé es produeix un canvi modal. Això vol dir que hi ha un canvi de mitjà de transport, perquè els és més atractiu per als seus desplaçaments. Les actuacions d'implantació de nous carrils bus (per augmentar la velocitat i la freqüència de pas) i la construcció d'infraestructura ciclista són actuacions complementàries que ajuden al canvi modal.

Tot el conjunt de les mesures que són objecte de la queixa corresponen a l'àmbit de la potestat discrecional de l'Administració, que no és arbitrària i que se sustenta en criteris i dictàmens tècnics. Per tant, les motivacions que donen lloc a aquestes actuacions haurien de ser més conegudes i accessibles al conjunt de la ciutadania, i s'haurien d'establir i difondre paràmetres per avaluar-ne la implantació. Cal tenir en compte que el Pla de mobilitat urbana 2024 preveu la gestió del trànsit amb criteris mediambientals.

- **Les noves zones d'estacionament regulat**

En aquest àmbit cal tenir present que s'han rebut diverses queixes derivades de la implantació de noves zones d'estacionament regulat (àrea verda) en llocs de la ciutat on es podia estacionar lliurement.

S'hi exposaven diverses circumstàncies, algunes vinculades a l'àmbit laboral, com les presentades per treballadors i treballadores d'un CAP, molts residents fora de Barcelona, que manifestaven no disposar d'alternatives d'estacionament ni que fos de pagament i tenir dificultats per accedir en transport públic al seu lloc de treball. També hi ha situacions de petits tallers o negocis, els titulars dels quals, pel fet de no ser residents a la ciutat de Barcelona, no podien optar a sol·licitar l'estacionament en aquella nova àrea verda, a canvi de la renúncia a l'estacionament en la zona de residència.

També hi havia queixes per l'eliminació de zones lliures d'estacionament properes a entorns hospitalaris per part de pacients que poden necessitar tractaments de llarga durada, que no poden fer ús del transport públic o que provenen d'altres municipis, amb els costos econòmics que l'estacionament comporta per a les persones malaltes o familiars; i també queixes de familiars de persones grans o que requereixen atenció i que es desplacen a Barcelona des d'altres municipis i han d'estacionar el vehicle durant una estona llarga.

Aquesta matèria resta pendent d'estudi perquè s'està a l'espera de disposar de tota la informació demanada als serveis municipals.

- **Expedients derivats de la disciplina viària. Notificació, acreditació dels mitjans de prova i duplicitat de càrrecs**

La Sindicatura és receptora de queixes vinculades a expedients per raó de disciplina viària que han vist desestimades les seves al·legacions o recursos, al seu parer, de manera improcedent, o bé que, tot i haver-se superat els terminis de resposta, no l'han rebuda.

També s'ha detectat que la gestió de procediments sancionadors de disciplina viària, que, per raó de la tipologia de la sanció, es fa des de la Direcció de Serveis d'Assessorament Jurídic de l'Àrea de Prevenció i Seguretat, comporta alguns dubtes pel que fa a informació, tractament o coneixement per part de la ciutadania, atès que de manera general l'òrgan instructor i encarregat de la resolució d'al·legacions i recursos és l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH).

En relació amb la supervisió de queixes vinculades a expedients sancionadors de trànsit, la intervenció inicial de la Sindicatura per mitjà de la sol·licitud d'informació del cas concret —exposant els fets, circumstàncies i fonaments de la disconformitat— en força ocasions motiva que, per donar resposta a la nostra institució, els serveis municipals resolguin o

revisin de nou el cas i que concluguin i reconeixin l'estimació de les demandes i les disconformitats expressades per la ciutadania.

Entre altres casos, i a tall d'exemple, ha estat significatiu el cas d'un jove que es va adreçar a la Sindicatura per exposar la seva disconformitat envers l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona, per la divergència de criteris entre serveis, així com per la manca de resolució favorable d'expedients sancionadors, des de feia més de dos anys.

Va explicar que, tal com havia denunciat als Mossos d'Esquadra, va ser víctima d'un robatori amb sostracció del DNI i que mai no havia estat titular de cap vehicle, tot i que en els mesos de juny i juliol del 2019, va rebre fins a set sancions de trànsit de l'Ajuntament de Barcelona i del Servei Català de Trànsit, per un import total de 3.600 euros i amb la pèrdua dels punts del carnet de conduir. Els Mossos el van informar que el vehicle objecte de les denúncies estava sent investigat per diversos canvis de titularitat i li van aconsellar que el donés de baixa per evitar problemes, sobretot en cas que es produís un accident amb aquell cotxe.

Va cursar la baixa temporal el 27 de juny de 2019 i a la DGT li van acreditar la presumpta adquisició que havia fet del vehicle, un document que va aportar als Mossos d'Esquadra. A mesura que anava rebent notificacions de les denúncies, presentava escrits al·legant que no era titular d'aquell vehicle. L'agost del 2019 va rebre avís de l'entrada del cotxe al dipòsit, fet que va comunicar al cos de policia, que es va encarregar dels tràmits i les gestions.

Després de múltiples gestions reclamant resposta als recursos (trucades al 010, escrits i, fins i tot, l'enviament d'un burofax) i sobretot amb la preocupació per la pèrdua imminent dels punts del carnet de conduir, a banda dels perjudicis econòmics, va demanar l'empara de la Sindicatura. L'interessat aportava documentació suficient sobre les seves manifestacions, que ja havia estat presentada a l'Administració i que es va exposar en la petició d'informació que des de la Sindicatura es va dirigir als serveis municipals.

Recentment la Sindicatura ha estat informada de la notificació de la resolució estimatòria que restava pendent de l'IMH, així com de l'estimació dels recursos interposats davant la Gerència de Seguretat i Prevenció.

De fet, aquest cas també posa de manifest que, més enllà de la devolució dels ingressos indeguts o la devolució dels punts, cosa prou important, molts ciutadans i ciutadanes destaquen, quan es dirigeixen a la Sindicatura, **el cost pel que fa a inversió de temps, esforç personal i desgast emocional que els produeix la defensa dels seus interessos davant l'Administració.**

En altres casos, les persones es mostren disconformes amb l'origen de la sanció, sovint en matèria d'estacionament i d'actuacions del servei de la Grua Municipal o infraccions detectades per mètodes de captació d'imatges.

Ara bé, hi ha queixes que continuen posant de manifest que **les notificacions**, en ocasions, **no són prou efectives**. Hi ha diverses persones que exposen que no tenen constància de la notificació de la denúncia i, en conseqüència, no han pogut tenir l'oportunitat de defensar-se ni d'acollir-se al pagament amb import reduït, tot i haver sol·licitat per escrit còpia dels documents existents a l'expedient sancionador, en especial les proves fotogràfiques que acreditin la infracció denunciada.

El capítol IV del títol V del Reial decret legislatiu 6/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, en concret els articles 89 i següents, fa referència a la pràctica de les notificacions de les denúncies. L'article 90 disposa que s'han de fer a l'adreça electrònica viària i que, si la persona denunciada no en té, s'ha de fer al domicili que hagi indicat en el procediment i, si no n'hi ha, al domicili que consti en els registres de l'organisme autònom de la Prefectura Central de Trànsit. El punt 3 d'aquest article, en relació amb el supòsit que la notificació es faci arribar al domicili de la persona interessada, disposa que, si no hi és i ningú no se'n fa càrrec, s'ha de deixar constància d'aquesta circumstància en el procediment sancionador, juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar, i s'ha de tornar a fer en els tres dies següents. Si tampoc no és possible el lliurament, s'ha de donar per acomplert el tràmit i s'ha de publicar en el *Butlletí Oficial de l'Estat* (BOE). Transcorregut el període de vint dies naturals des de la publicació de l'anunci de notificació en el BOE, s'entén que aquesta notificació ha estat feta i es dona per acomplert el tràmit.

Per tant, sovint la ciutadania, quan la denúncia no s'ha efectuat en el moment dels fets, en té coneixement quan l'import de la sanció està en fase executiva i s'inicien nous processos de notificacions utilitzant altres possibles domicilis en cas d'intents fallits.

Sobre els **mitjans de prova que acrediten la infracció**, diverses queixes posen de manifest la seva disconformitat pel fet que la denúncia no vagi acompanyada de mitjans de prova, i per les dificultats o la tardança a obtenir-les dins el període per poder-se acollir al pagament en fase voluntària de la infracció.

Convé recordar que l'article 88 del Reial decret legislatiu 6/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, determina que les denúncies tindran valor provatori llevat que hi hagi prova en contra dels fets denunciats, de la identitat de qui els ha comès i, si escau, de la notificació de la denúncia, sense perjudici del deure d'aquells d'aportar tots els elements provatoris que siguin possibles pel fet denunciat.

En aquest sentit, des dels serveis municipals s'ha informat de les millores que s'han introduït en el tractament de la resposta a les sol·licituds de fotografies i filmacions per infraccions de trànsit, consistents a donar la possibilitat de fer el tràmit amb certificat digital i també amb l'idCAT Mòbil o amb la Clave PIN. Les imatges s'envien al correu electrònic i, si no és possible, per correu postal al domicili indicat.

Quan hi ha un tràmit específic en línia, com és el cas, la gestió és més ràpida, perquè entra automàticament com a sol·licitud d'accés a les imatges. En el cas que es faci per instància genèrica en paper o per registre telemàtic, el procés és més llarg, perquè els escrits s'atenen per ordre d'entrada, cosa que no permet donar-hi la prioritat necessària, com va passar en un dels casos que va presentar queixa. Ara bé, convé tenir present que les persones físiques poden triar com es comuniquen amb les administracions públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions (article 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques). Per tant, l'opció d'accedir al registre de forma presencial no ha de comportar greuges a la ciutadania. Els nous tràmits i els serveis telemàtics no haurien d'implicar un tracte amb resultats desiguals per a les persones depenent de la via de comunicació optada, i menys quan poden repercutir en les garanties relatives a la tramitació d'un expedient sancionador.

D'altra banda, la legislació estableix el dret d'accés a la informació pública, als arxius i als registres en el marc dels drets de les persones en les seves relacions amb les administracions públiques (d'acord amb la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i l'article 13.d de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques).

En conseqüència, des de la Sindicatura es considera convenient que **la denúncia vagi acompanyada dels màxims elements possibles per acreditar-la, a fi d'esvair possibles dubtes sobre la conducta infractora i facilitar el compliment de les garanties que han de regir la tramitació de tot procediment sancionador per part de l'Administració.** Des dels serveis municipals, en resposta a recomanacions efectuades, s'ha indicat que es treballarà en aquest sentit.

Tenint en compte el nou marc sancionador, que serà vigent a partir del mes de març i que endureix les sancions, és important que les denúncies puguin anar acompanyades de circumstàncies acreditadores dels fets denunciats.

- **Duplictat de procediments sancionadors i de sancions sobre els mateixos fets**

Des de la Sindicatura, amb motiu de diverses queixes rebudes, s'ha constatat que en ocasions **una mateixa denúncia havia produït expedients sancionadors duplicats.** A més, les circumstàncies eren concurrents i, en un cas, una de les persones reclamants posava de manifest que no era el primer cop que li passava.

En concret, les queixes, presentades de manera independent, exposaven que amb motiu d'una denúncia per disciplina viària, per estacionament del vehicle, que no era discutida, el servei de la Grua Municipal havia actuat retirant el vehicle i portant-lo al dipòsit. Quan es va retirar el vehicle, a més de les taxes corresponents pel servei de la Grua Municipal, es va fer



efectiu el pagament de la sanció. Ara bé, a posteriori, en els dos casos es va notificar la mateixa infracció de nou, però en el marc d'un nou expedient sancionador.

En ambdós casos, les persones interessades van interposar recursos que van ser desestimats en no considerar-se acreditada la duplicitat al·legada, motiu pel qual es van adreçar a la Sindicatura de Greuges. Arran de la petició d'informació efectuada des de la Sindicatura i tornats a revisar els expedients des de l'IMH, es va constatar la duplicitat dels expedients sancionadors i se'n va fer l'anul·lació corresponent.

Des de l'IMH s'ha informat que, després de detectar aquestes incidències, que s'originaven per la tramitació manual i informàtica de les denúncies que deriven en expedients sancionadors, s'ha revisat el procés a fi que no es tornin a produir aquestes duplicitats i s'han modificat els procediments per corregir-los.

Recentment també s'han detectat supòsits de duplicitats de denúncies per part d'agents de la Guàrdia Urbana de Barcelona, sobre els mateixos fets i, en un cas, les dues denúncies fins i tot havien estat emeses per un mateix agent.

En el segon cas, l'expedient havia arribat al seu final per mitjà de l'execució del cobrament de l'import per embargament de comptes. El ciutadà va exposar i documentar que el 22 de desembre de 2020, a les 17.57 hores, el seu vehicle va ser denunciat per estacionament en plena calçada davant el número 181 d'una avinguda de Barcelona. El 26 de desembre de 2020 va fer efectiu el pagament de la sanció per poder acollir-se al pagament amb import reduït. Unes setmanes més tard se li va notificar una nova denúncia, per infracció de circulació sobre el mateix vehicle, en la mateixa data i a la mateixa avinguda, però al número 179, amb tres minuts de diferència horària (17.54 hores).

Arran de la petició d'informació efectuada des de la Sindicatura, l'IMH va confirmar la procedència de la reclamació feta per la persona promotora de la queixa, que hi havia interposat recurs. Es va comprovar que s'havia fet el pagament de la sanció, que va ser reclamada de nou, en fase executiva de pagament, perquè es va entendre que no s'havia ingressat en període de pagament voluntari.

Aquest cas, a banda de la duplicitat dels fets denunciats, planteja un altre fet rellevant sobre l'atenció suficient en la revisió dels recursos que presenta la ciutadania. Tot i la identificació amb un número de diferència en l'emplaçament (hi ha finques que comprenen numeració diferent de la mateixa via), la matrícula i la resta de circumstàncies eren coincidents. Per aquest motiu, des de la **Sindicatura es demana que els serveis municipals cerquin criteris de detecció en funció de dades que no puguin donar lloc a error o bé diferenciacions, per evitar duplicitats.**

L'actuació de l'Administració ha de tenir en compte els principis generals d'actuació previstos en l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, entre els quals figura el servei efectiu a la ciutadania, l'eficàcia i l'eficiència, a banda del principi *non bis in idem*, en relació amb la duplicitat de sancions quan hi concorri identitat de subjecte, fets i fonaments, vinculat als principis d'eficàcia i tipicitat pel que fa a les garanties de la ciutadania davant de la potestat sancionadora de l'Administració.

També es vol posar en relleu que **la manca de resolució d'errors comesos** per l'Administració, fàcilment constatables per mitjà de consultes de les bases de dades o la revisió de les circumstàncies exposades per les persones promotores de les reclamacions, implica que la ciutadania hagi de fer actuacions i tràmits per defensar els seus interessos, pel fet que la gestió del procediment, l'inici de la via de constrenyiment i la revisió de les al·legacions no s'ha produït amb la diligència deguda que correspondria al funcionament d'una bona administració. De fet, la revisió feta amb motiu de la queixa presentada a la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha motivat l'anul·lació del càrrec duplicat, que s'havia arribat a fer efectiu per mitjà d'embargament.

- **Zona de Baixes Emissions**

Les mesures derivades de la implantació de la zona de baixes emissions (ZBE) i la incertesa sobre les restriccions futures continuen generant un volum important de **queixes de ciutadans i ciutadanes que es dirigeixen a la Sindicatura**. En essència, la informació que es facilita a la ciutadania des de la Sindicatura és la relativa a la resolució de la darrera actuació d'ofici emesa sobre aquesta matèria des de la Sindicatura.

Convé destacar alguns casos que han motivat l'atenció de la Sindicatura, com el d'una ciutadana que, tot i tenir el seu vehicle inscrit correctament al Registre de vehicles que gestiona l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), en tractar-se d'un vehicle d'una persona amb mobilitat reduïda, va ser sancionada en diverses ocasions per un error en la lectura de la matrícula. Arran de la petició d'informe feta des de la Sindicatura, se sap que els càrrecs han estat anul·lats, tot i que resta pendent rebre el conjunt de la informació sol·licitada per fer la resolució de l'expedient des de la Sindicatura.

Ha estat significatiu el cas del titular d'un vehicle que va deixar el cotxe als seus fills per traslladar-se des de Benidorm a Barcelona, atès que el seu net de 4 anys havia de rebre un tractament oncològic a l'Hospital Sant Joan de Déu. La família va estar allotjada en un recurs per a famílies d'infants en tractament i les visites van tenir lloc des del principi de març del 2021 fins al final de maig, quan es va produir la defunció del menor. Manifesten que, quan van conèixer que havien de gestionar l'autorització per circular amb el vehicle, per raó de la seva antiguitat, van tramitar-la i se'ls va concedir per un any, amb efecte des del 26 d'abril de 2021. Però ja havien estat sancionats en múltiples ocasions i els recursos que havien presentat havien estat desestimats.

Arran de la petició d'informació efectuada des de la Sindicatura, per a la supervisió del cas, des de l'IMH s'han revisat els expedients sancionadors tot ponderant l'aplicació dels principis de proporcionalitat i el de bona fe, atenent les circumstàncies del cas. També es va tenir en compte que, malgrat les circumstàncies familiars, van tramitar l'autorització. Tot i que la resolució de la queixa es farà l'any 2022, la Sindicatura es congratula de la informació rebuda per part de l'IMH i del criteri adoptat com a conseqüència de la nova revisió dels expedients. Potser, a priori i en circumstàncies molt concretes, caldrà estudiar possibles mecanismes que permetin que les autoritzacions produeixin efectes amb data anterior a la seva tramitació i concessió.

Un altre cas va ser el del titular d'un camió tipus cisterna que havia de prestar un servei singular de desembossament (de neteja de clavegueram i fosses sèptiques) que no estava inclòs a la taula d'excepcions de vehicles homologats per prestar serveis especials —com ara autoescoles, blindats, grues, formigoneres, de reg asfàltic o pintabandes— als quals sí que es permet la circulació per la ZBE.

El ciutadà exposava que encara es trobava en període d'amortització de les despeses de l'obertura de la seva activitat professional com autònom, feia cinc anys (el cost d'un vehicle d'aquestes característiques és aproximadament de 100.000 euros), i que la majoria de clients i serveis (inclosa l'assistència de 24 hores i les urgències) estan ubicats a Barcelona, per la qual cosa desconeixia si podria continuar amb la seva activitat professional, de la qual també depenen llocs de treball.

Des del mes de juny del 2020, s'ha dirigit en diverses ocasions a l'Ajuntament i a l'AMB —com a ens que gestiona el Registre de vehicles autoritzats per circular—. Entre les respostes, des de l'AMB es va indicar que la seva sol·licitud, com altres, estava en procés d'estudi i que en seria informat. Posteriorment, se li va respondre que l'autorització anava vinculada al compliment de l'autorització definitiva de l'annex II del Reglament general de vehicles, així com a la categoria de classificació. També van referir-se a una moratòria vinculada a l'adquisició d'un nou vehicle i a la possibilitat de posar filtres, no del tot definida.

En data 19 de febrer de 2021 va presentar una instància a l'Ajuntament de Barcelona, en què sol·licitava la inclusió dels vehicles de característiques com el seu en la taula d'excepcions, una qüestió regulada per mitjà de l'Ordenança municipal relativa a la restricció de la circulació de determinats vehicles a la ciutat de Barcelona, amb l'objectiu de preservar la qualitat de l'aire (en endavant, l'Ordenança), però no n'havia obtingut resposta.

A banda de les consideracions relatives a la manca de resposta que serien pròpies d'una bona administració, i més davant de circumstàncies incertes per al ciutadà que en condicionaven la viabilitat econòmica i professional, aquest cas torna a posar en relleu la precarietat o les dificultats econòmiques de moltes de les persones afectades per les

mesures derivades de la implantació de la ZBE. Aquest fet ja es va fer palès en el primer informe relatiu a la ZBE emès l'any 2018 per la Sindicatura. En aquell moment ja es constata que l'envelliment del parc de vehicles derivava de l'anterior crisi econòmica de l'any 2008. Aquesta situació s'ha agreujat per la crisi econòmica i social actual derivada de la pandèmia de la covid-19.

A aquestes circumstàncies calia afegir, entre altres, **un transport públic que no arriba a ser, en tots els casos, una alternativa vàlida i eficaç a l'ús del vehicle particular** sense la millora de les xarxes de transport, en especial de Rodalies, ni alternatives substancials d'estacionament fora de la ciutat amb connexions al transport públic. **Tampoc no s'han resultat alternatives vàlides per evitar els canvis de vehicles, sobretot de tipus industrial.**

En el seu moment, la Sindicatura va fer una sèrie de recomanacions a l'Ajuntament a fi de pal·liar els efectes de la implantació de la ZBE. Per exemple, es va proposar una sèrie d'aspectes, com el període d'amortització dels vehicles o l'edat del titular, que poguessin ser avaluats per una comissió de seguiment.



El 10 de desembre de 2021, a les portes del final de la darrera moratòria, s'ha informat de l'acord assolit entre les administracions implicades (AMB, Ajuntament i Generalitat) amb les associacions de representats del col·lectiu professional del transport de mercaderies per carretera, per donar oportunitats a les persones propietàries de vehicles tipus N2, N3 i M2, sense distintiu de la DGT, de continuar circulant per la ZBE un cop acabada la moratòria del

31 de desembre de 2021. Es preveu la presentació d'una declaració responsable de voluntat de comprar un nou vehicle, que s'haurà de produir abans del 30 de juny de 2022.

La mateixa nota informativa de l'Ajuntament en què s'informa de l'acord exposa que s'ha constatat l'impacte de la ZBE a Barcelona, atès que dades obtingudes l'any 2021 assenyalen que el factor mitjà d'emissió del parc de vehicles circulants s'ha reduït en un 20% en el cas de les PM<sub>10</sub> i en un 50% en el cas del diòxid de nitrogen (NO<sub>2</sub>).

## • Recomanacions

- **Recomanar** a la segona Tinència d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat que les respostes que faciliti a la ciutadania incorporin la màxima informació possible sobre les afectacions a la mobilitat que es prevegi executar, així com la motivació.
- **Recomanar** a la segona Tinència d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat que s'informi la persona promotora de la queixa i aquesta Sindicatura sobre les mesures que es preveuen per avaluar l'impacte que les modificacions de la mobilitat poden generar a les vies on es redueixi l'espai de circulació, així com a les situades en el seu entorn (evaporació del trànsit).
- **Recomanar** a la segona Tinència d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat que se cerquin mecanismes per treballar per la comunicació i la informació i per potenciar la participació dels veïns i veïnes afectats per la reordenació de la mobilitat en els seus entorns de residència, abans de prendre decisions.
- **Recordar** a l'Institut Municipal d'Hisenda que continuï treballant a fi que els expedients sancionadors vagin acompanyats de la màxima quantitat de circumstàncies acreditatives de les infraccions.
- **Recomanar** a l'Institut Municipal d'Hisenda que vetlli per la millora i l'eficiència del tractament de les instàncies en paper que la ciutadania dirigeix a l'Administració.
- **Recordar** a l'Institut Municipal d'Hisenda l'obligació legal d'actuar d'acord amb els principis que regeixen l'actuació de l'Administració, en especial la revisió dels recursos que formulen els ciutadans i ciutadanes, que ha de permetre detectar els errors que posa de manifest la ciutadania per mitjà de la interposició de recursos.

- **Recomanar** a l'Institut Municipal d'Hisenda que insti a la revisió dels procediments per mitjà dels quals es registra la notificació i el pagament efectiu de les denúncies fets als dipòsits municipals de vehicles en l'acte de recollida dels vehicles retirats de la via pública, a fi que no es generi duplicitat d'expedients sancionadors.
- **Recordar** a l'Institut Municipal d'Hisenda que, abans d'iniciar la via de constrenyiment i l'execució d'un embargament, es revisi i es verifiqui la tramitació correcta de l'expedient.
- **Recordar** a la Regidoria d'Emergència Climàtica i Transició Ecològica les recomanacions emeses des d'aquesta Sindicatura en relació amb la implantació de la ZBE, en especial les vinculades a l'atenció a la ciutadania i a la possibilitat de fer un seguiment d'aquesta implantació.
- **Recomanar a l'Institut Municipal d'Hisenda i a la Guàrdia Urbana de Barcelona** que se cerquin mecanismes i instruments a fi que no es produeixin duplicitats en les denúncies que s'imposen en matèria de disciplina viària.

## Capítol 6. Seguretat ciutadana

### 1) Introducció

Si ens referim a la seguretat ciutadana des de la perspectiva dels drets humans, no podem obviar la Declaració Universal dels Drets Humans, que reconeix a l'article 3 el dret de tot individu a la vida, a la llibertat i a la seguretat de la persona. Per tant, podem dir que la seguretat ciutadana és un dret humà que consisteix en la protecció d'un nucli bàsic de drets de la ciutadania.

La seguretat ciutadana implica una situació política i social en la qual les persones tenen garantit el gaudiment ple dels seus drets i llibertats, i obtenen la protecció d'aquests drets i de les garanties pròpies de l'estat de dret.

La **Llei orgànica 4/2015, de 30 de març**, de protecció de la seguretat ciutadana, en el seu preàmbul es refereix al fet que la seguretat ciutadana és la garantia per tal que els drets i llibertats reconeguts i emparats constitucionalment puguin ser exercits lliurement per la ciutadania. Darrerament, la Comissió de Venècia del Consell d'Europa ha emès un dictamen sobre la seguretat ciutadana de l'estat, i l'insta a fer una reforma de la Llei orgànica 4/2015. Segons aquest informe, la revisió hauria d'anar acompanyada d'una avaluació en profunditat del funcionament pràctic de la llei i el seu impacte en els drets humans. En aquests moments, s'està plantejant en el Congrés dels Diputats una modificació profunda d'aquesta norma jurídica.

En l'àmbit municipal, a Barcelona l'encarregat de protegir els drets i les llibertats de la ciutadania és la Guàrdia Urbana, tal com determina la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals, que entén per policies locals els cossos amb competències, funcions i serveis relatius a policia i seguretat ciutadana que depenen dels municipis.

En aquest apartat ens referirem a la descripció de les queixes; a la implementació de dispositius de gravació personals en la uniformitat de la Guàrdia Urbana; i als estudis d'ofici impulsats des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (estat de les UT de la GUB i sobre el fenomen dels botellots).

### 2) Breu descripció de les queixes

Al llarg de l'any 2021, la Sindicatura ha rebut un total de 129 queixes en matèria de prevenció i seguretat ciutadana.

La tipologia de les queixes ha anat variant en funció de l'evolució de la pandèmia de la covid-19, i de les diferents mesures restrictives imposades a la ciutadania amb la finalitat d'evitar la propagació de la pandèmia. Durant la fase de confinament nocturn, les queixes principals es donaven per problemes de convivència veïnal, i una vegada aixecada aquesta mesura de confinament, la ciutadania es queixava per les molèsties que es produïen derivades de la concentració de persones en l'espai públic, consumint begudes alcohòliques i ocasionant molèsties per soroll.

Així, els motius de queixa han estat, entre d'altres, la disconformitat per la manca d'atenció a requeriments policials efectuats arran de molèsties produïdes en horari nocturn; la manca d'intervenció policial davant les molèsties ocasionades per la celebració de botellots; l'actuació de la Guàrdia Urbana en el marc de procediments sancionadors, en molts casos motivats per l'incompliment de les restriccions a la mobilitat; la manca d'intervenció arran de les molèsties que ocasionen persones que es reuneixen a l'espai públic; la manca d'eficàcia davant de conflictes de convivència veïnal, en diverses ocasions motivat per la celebració de festes en habitatges; o la disconformitat amb el tracte rebut per part d'agents de la Guàrdia Urbana.

### **3) La implementació de dispositius de gravació personals en la uniformitat de la Guàrdia Urbana**

L'article 10.2 b) de la Llei 16/1991, pel que fa a les relacions amb la comunitat, disposa que els policies locals han d'observar en tot moment un tracte correcte i esmerçat amb els ciutadans, als quals han de procurar auxiliar i protegir sempre que les circumstàncies ho aconsellin o siguin requerits, i proporcionar-los informació completa i tan àmplia com sigui possible sobre les causes i la finalitat de totes les seves intervencions. L'article 50.a) del mateix text legal considera com a falta lleu la incorrecció envers els superiors, els companys, els subordinats o els ciutadans.

Ara bé, al llarg dels darrers anys, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha rebut moltes queixes de la ciutadania que qüestionaven actuacions policials, així com el tracte rebut per part dels agents actuants, que consideraven inadequat i mancat de l'exemplaritat a la qual resten obligats els agents quan s'adrecen a la ciutadania.

En el tractament d'aquest tipus de queixes la institució s'ha trobat amb moltes dificultats per conèixer quines van ser les circumstàncies que havien envoltat els fets denunciats. La immediatesa de les actuacions policials fa difícil aportar proves que permetin acreditar els fets i, davant la manca d'elements probatoris, aquestes situacions acostumen a concloure amb el pronunciament municipal que no es pot provar el tracte denunciat. I això després de demanar la versió dels agents implicats, i sense tenir en compte la possibilitat que aquests narrin els esdeveniments amb la càrrega de subjectivitat pròpia de qui pot ser part



perjudicada. La Sindicatura ha recordat reiteradament al consistori que quan els agents actuen com a denunciats sobre uns fets, les seves declaracions tenen el mateix valor que la resta de les parts implicades, tot i que siguin agents de l'autoritat, ja que en aquestes circumstàncies no els assisteix la presumpció de veracitat.



Per això, al llarg d'aquests darrers anys la Sindicatura havia recomanat diverses vegades la necessitat de dotar els agents de la Guàrdia Urbana de càmeres unipersonals en la seva uniformitat que puguin enregistrar les actuacions més controvertides, i que puguin servir de prova.

La institució de la Sindicatura ha realitzat un estudi d'ofici per conèixer la implementació d'aquesta eina policial. L'Ajuntament de Barcelona ha conclòs un procés de contractació de 150 dispositius personals de gravació (d'ara en endavant, DPG). Aquests dispositius es distribuiran de manera que totes les unitats territorials i altes unitats policials en disposin, i alhora reforçarà amb més dispositius aquelles unitats que presenten problemàtiques singulars. Per a la posada en funcionament d'aquesta eina, es formarà adequadament els agents.

La Sindicatura de Greuges fa una valoració positiva d'aquesta mesura, però considera que disposar únicament de 150 dispositius pot resultar insuficient si tenim en compte que la plantilla actual de la Guàrdia Urbana està formada per més de 3.000 operatius que en podrien fer ús. També s'ha de considerar el que es recull a l'informe justificatiu del contracte, segons el qual els dispositius adquirits tindran una durada aproximada de 5 anys.

Per això, aquesta instància supervisora entén que és necessari que s'adquireixin noves partides de DPG per tal de dimensionar adequadament aquest recurs. També ha traslladat als responsables municipals la necessitat de fer una avaluació sobre el resultat de la implementació dels DPG, i comprovar si es compleixen els objectius previstos pels responsables municipals i, especialment, si s'aprecia una reducció de la quantitat de queixes i denúncies ciutadanes relacionades amb presumptes males praxis policials.

En virtut de la capacitat d'actuar d'ofici de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, s'han elaborat dos estudis sobre temàtiques relacionades amb la seguretat ciutadana: un sobre l'estat de les UT de la GUB i un altre sobre el fenomen dels botellots.

#### **4) Estudi d'ofici sobre l'estat de les unitats territorials de la Guàrdia Urbana de Barcelona**

La Sindicatura de Greuges de Barcelona ha tingut interès a conèixer de primera mà els equipaments de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB), amb l'objectiu de conèixer de prop la seva estructura, la gestió i el funcionament dels serveis policials de la ciutat, principalment els descentralitzats.

Amb aquesta finalitat, des de la institució s'han visitat les deu unitats territorials (UT) de la Guàrdia Urbana, la Divisió de Trànsit, i l'Oficina Conjunta de Comandament de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra (CME) i GUB.

Atesa la col·laboració de la GUB i el CME, d'acord amb el procediment de coordinació entre els dos cossos en matèria d'instrucció d'atestats, també es va creure convenient visitar la Unitat Regional d'Instrucció d'Atestats (URIA) de la Comissaria del CME al Districte de les Corts, on en l'actualitat es custodien les persones detingudes a la ciutat, tret de les relacionades amb delictes contra la seguretat viària.

En el marc d'aquesta intervenció, la Sindicatura de Greuges de Barcelona s'ha centrat a conèixer alguns aspectes associats especialment a la situació dels equipaments policials, i en relació amb els serveis que s'hi presta a la ciutadania. La Sindicatura presentarà l'informe durant les pròximes setmanes.

## **5) Estudi d'ofici sobre la intervenció municipal en el fenomen dels botellots**

Al llarg dels darrers anys, i especialment aquest any 2021, s'han succeït diverses concentracions multitudinàries de persones a l'espai públic que consumien begudes alcohòliques (botellots i macrobotellots), i que en alguns casos han provocat situacions d'incivisme, brutícia, molèsties al veïnat i, fins i tot, inseguretat ciutadana. Arran d'aquesta situació, l'Ajuntament de Barcelona ha adoptat la Mesura de govern de crear la "Taula ciutadana per una nit cívica i segura", en la qual també participa la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

Malgrat que l'Àrea de Prevenció i Seguretat lidera la referida Taula, des d'aquesta institució es valora que la problemàtica té com a base l'aplicació de polítiques adreçades als i les joves de la ciutat, i no tant l'ordre públic, que podria considerar-se com una conseqüència.

És per això que aquest assumpte, que ha tingut una important transcendència en la ciutat, es tractarà en aquest informe en l'apartat de Joventut.

## Capítol 7. Accessibilitat

### 1) Introducció

La Convenció Internacional dels Drets de les Persones amb Discapacitat de les Nacions Unides de 2006, ratificada per l'Estat espanyol, **fixa el compromís de promoure, protegir i assegurar el ple gaudi de les persones amb discapacitat i promoure el respecte a llur dignitat inherent**. Així mateix, el Parlament de Catalunya, mitjançant la resolució 44/VII, de 19 de juny de 2007, va instar el Govern de la Generalitat a adoptar les mesures necessàries per complir la Convenció i va manifestar la seva voluntat de vetllar per garantir la igualtat d'oportunitats a les persones amb discapacitat, com a ciutadans de ple dret, i a adoptar les mesures pertinents per assegurar l'accés amb igualtat de condicions a l'entorn físic, el transport, la informació, etc., i altres serveis i instal·lacions oberts al públic o d'ús públic.

En el compliment d'aquests mandats als poders públics, **l'Ajuntament de Barcelona ha estat capdavanter a fer accessible i habitable la ciutat per tal que tota la ciutadania amb qualsevol classe de limitació se senti partícip i membre de ple dret de la nostra ciutat**.

En aquest apartat analitzarem l'accessibilitat al transport públic i mobilitat; el servei de bany assistit a les platges de Barcelona; l'accessibilitat i el grau d'inclusivitat que ofereixen els parcs infantils de Barcelona, i, finalment, les dificultats per conèixer el nombre total d'àrees de joc infantil a Barcelona.

### 2) Accessibilitat al transport i mobilitat

La Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat de Catalunya, que segueix pendent de desplegament, preveu a l'article 19.1 que les administracions públiques han de vetllar perquè el sistema de transport públic compleixi les condicions d'accessibilitat necessàries que permetin a totes les persones fer-ne ús amb seguretat, comoditat i autonomia, tenint en compte, d'una manera preferent, les necessitats de les persones amb discapacitat, de la gent gran i d'altres persones en situació de vulnerabilitat.

El transport públic és una de les competències pròpies dels municipis (articles 66 i 67 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya) i **Barcelona ha estat capdavantera en actuacions vinculades amb l'accessibilitat**. Per això cal recordar que en el Consell Plenari de 28 de novembre de 2008, l'Ajuntament de Barcelona va manifestar el seu compromís amb el desenvolupament dels drets recollits a la **Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat**. Així, l'apartat g) del preàmbul de la Convenció destaca la importància d'incorporar les qüestions relatives a la discapacitat en les estratègies de

desenvolupament sostenible, i en detalla el principi d'accessibilitat a l'article 9. Per tant, **l'accessibilitat universal ha ser un element plenament incorporat en el desenvolupament de la ciutat.**

En aquest sentit cal referir que el **Pla de mobilitat urbana 2024** preveu, entre els seus objectius principals afavorir el dret a la mobilitat universal, incrementant i millorant les condicions d'accessibilitat i seguretat viària dels espais dedicats als vianants.

No podem obviar que, tal com recull la Mesura de govern per a l'elaboració del Pla d'accessibilitat universal de Barcelona (2018-2026), del maig de 2017, **l'accessibilitat universal és un element d'intervenció en l'activitat urbana que afavoreix l'autonomia personal i la qualitat de vida del conjunt de la ciutadania.** Una ciutat accessible és una ciutat inclusiva per als infants, per a les persones grans, amb diversitat funcional i per al conjunt de la ciutadania que en algun període de la seva vida pugui tenir alguna discapacitat. L'accessibilitat universal incorpora elements d'autonomia personal en la vida de la ciutat dels quals, en definitiva, pot gaudir tota la població de Barcelona.

La ciutat de Barcelona també s'ha compromès amb el compliment de l'acord mundial que significa l'**Agenda 2030**. En concret, les **fites 11 punts 2 i 3** preveuen aconseguir l'any 2030 més ecomobilitat, fonamentada en un sistema de transport de màxima qualitat, sostenible i inclusiu. Alhora es vol assolir, amb consens social, un canvi de model urbà que ha d'anar acompanyat d'una mobilitat més sostenible.

Amb caràcter previ al tractament de la matèria, cal referir, com s'ha indicat en el capítol corresponent a transport públic i mobilitat, **l'endarreriment en la recepció de respostes a peticions d'informació, així com sobre les recomanacions emeses des de la Sindicatura, corresponents a l'àmbit de mobilitat.** Aquest fet ha afectat l'adequat desenvolupament de la tasca i funcions de la Sindicatura.

A tall d'exemple, més enllà d'altres casos que s'exposaran, el mes de març de 2020 la Sindicatura va adreçar a diferents serveis municipals peticions d'informe sobre les reserves d'aparcament per a vehicles de persones amb mobilitat reduïda, atès que s'havia procedit a l'obertura d'una actuació d'ofici arran de queixes rebudes. La resposta a aquesta petició d'informació ha estat rebuda els darrers dies del 2021, per la qual cosa resta pendent d'estudi l'actuació d'ofici referida.

- **La nova mobilitat i les afectacions a l'accessibilitat**

Com ja es va posar de manifest en l'informe corresponent a l'any 2020, la pandèmia de la covid-19, més enllà de les afectacions en matèria de salut, ha incidit de manera directa i/o indirecta en la majoria dels àmbits de la vida quotidiana, i entre ells ha comportat

modificacions en els hàbits de mobilitat, que especialment han afectat col·lectius vulnerables i persones amb problemes de mobilitat.

El mesos de juny i octubre del 2020, aquesta Sindicatura va rebre queixes de persones disconformes amb l'afectació que van causar les restriccions d'accés amb vehicles motoritzats als eixos del passeig de Sant Joan i de Sants - Creu Coberta. Exposaven que, amb motiu de les mesures "**Obrim carrers**" i "**Itineraris segurs**", els usuaris del transport públic de superfície, amb especial incidència en les persones d'edat avançada i/o amb problemes de mobilitat, veien desplaçades les parades i els recorreguts habituals del transport. Aquest fet els comportava dificultats d'accés al transport, a banda de manca d'informació suficient sobre les mesures adoptades.

A escala de ciutat algunes d'aquestes accions ja estaven previstes abans de la pandèmia de la covid-19. Altres es van prendre arran del desconfinament per guanyar espai per a la ciutadania. D'aquestes, algunes s'han mantingut.

El Plenari de l'Ajuntament de Barcelona va aprovar el 30 de setembre de 2019 una declaració a favor de l'impuls de l'Agenda 2030, que posteriorment es defineix en accions concretes a la ciutat encaminades a assolir els ODS. 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 — d'acord amb les competències definides a l'article 93 de la Carta municipal—, com és l'ordenació i disciplina del trànsit de vehicles.

De fet, l'ordenació del trànsit amb mesures per a la reducció de la velocitat i el trànsit de vehicles privats motoritzats a tota la ciutat, potenciar modes de mobilitat més sostenibles, la prioritització dels vianants, l'ús del transport col·lectiu i la disminució de l'estacionament en superfície són una mesura de govern orientada a l'assoliment d'aquestes fites.

**Ara bé, el conjunt de les mesures de reordenació de la circulació i la seva afectació sobre el transport públic de superfície corresponen a l'àmbit de la potestat discrecional de l'Administració**, que no arbitrària. Tot i això, i que aquestes actuacions s'han de fonamentar en criteris tècnics, en els articles IV i XX de la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat (CESDHC) s'estableix el compromís de les ciutats per protegir la ciutadania més vulnerable i afavorir el transport públic accessible. En conseqüència, des de la Sindicatura es considera que cal analitzar l'impacte que determinats canvis i actuacions poden tenir sobre aquests col·lectius.

Una de les afectacions que van motivar queixes, per les restriccions a la circulació i el desviament de les línies d'autobús, que circulen per la carretera de Sants els caps de setmana, va permetre constatar que les distàncies entre parades arribaven als 800 metres aproximadament. Des de TMB, amb motiu d'anteriors consultes, s'havia estimat que la distància òptima entre parades hauria d'oscil·lar entre els 350 i 400 metres. En resposta a la petició d'informació, que es va rebre un any després de la seva emissió, TMB reconeixia que de vegades les alternatives de les parades no s'havien efectuat en els emplaçaments més adequats.

En aquest mateix sentit també cal indicar que **determinades accions adoptades amb motiu de l'aplicació de l'urbanisme tàctic també han posat en relleu dificultats per a determinats col·lectius**, com és el cas de persones amb dèficits visuals i/o de mobilitat que han vist modificats itineraris, espais d'ús per a vianants i/o vehicles de mobilitat personal (VMP), que han perdut referències i/o senyalitzacions clares o fins i tot la dificultat de desplaçar-se per l'espai públic per l'ocupació per terrasses d'establiments de restauració.

Per aquest motiu, des de la Sindicatura es considera que **cal fer compatible les noves tendències de la mobilitat amb la protecció dels col·lectius més vulnerables i l'accessibilitat al transport públic, en especial per a aquelles persones més vulnerables, com la gent gran i/o persones amb problemes de mobilitat.**

- **L'accessibilitat al transport públic de superfície: les rampes dels autobusos**

L'any 2019, amb motiu de la recepció de queixes relatives al mal funcionament de les rampes dels autobusos, des de la Sindicatura es va obrir una actuació d'ofici amb la finalitat de conèixer el sistema d'accés als autobusos de les línies urbanes. En aquell moment es va tenir en compte que el Pla director d'accessibilitat universal de TMB, publicat l'any 2010, preveia que, amb l'objectiu d'aconseguir el millor nivell de qualitat de les rampes d'accés als vehicles, s'estudiaria i s'establirien paràmetres correctes per a les rampes i, alhora, es consolidarien protocols de manteniment per poder disposar dels nivells òptims de qualitat d'aquest servei.

Com ja s'ha referit, la tardança en la recepció de la resposta, després de més de dos anys, afegit al fet que la resposta rebuda, tot i la petició d'una ampliació, no es considera que hagi estat suficient (sobre plataformes, criteris d'ubicació, protocols), han interferit en la resolució i conclusió de la referida actuació d'ofici per part de la Sindicatura i, en conseqüència, en la funció supervisora de la institució.

Per aquest motiu, i atenent la necessitat d'actualitzar la informació de la qual es disposava per procedir a la seva conclusió, des de la Sindicatura recentment s'han mantingut contactes amb entitats significatives de l'àmbit de les persones amb diversitat funcional. Aquestes reunions han posat de manifest problemàtiques que, més enllà de les mateixes rampes i del seu manteniment, afecten l'accessibilitat al transport públic de superfície, com per exemple els elements metàl·lics que incorporen les plataformes. Per aquest motiu, des de la Sindicatura es continuarà i ampliarà l'estudi d'aquesta matèria.

- **El taxi adaptat i el servei de transport especial “Porta a Porta”**

El taxi, com a servei prestat directament i/o a través de l'Administració per mitjà del servei de transport adaptat, des de fa anys és objecte de queixes i/o atenció per part de la Sindicatura per les dificultats que l'ús significa per a les persones amb diversitat funcional, quan hauria de ser una alternativa útil, pràctica i eficient per als seus desplaçaments.

L'informe de l'any 2018 ja posava de manifest la poca presència de taxis adaptats que ofereixen serveis a la nostra ciutat, fet que comporta dificultats per utilitzar-los. En aquest sentit, cal tornar a recordar que la flota de la ciutat continua incomplint **el mínim legal establert** a l'article 8 del Reial decret 1544/2007, un cop **sobrepasat amb escreix el termini de deu anys perquè els ajuntaments adoptessin mesures per fomentar que, com a mínim, un 5% de les llicències de taxis correspongessin a vehicles adaptats.**

També cal recordar que l'any 2019 es va concloure la supervisió d'una queixa sobre el **cobrament de tarifes no regulades a les persones usuàries de taxis adaptats.**

En relació amb aquestes problemàtiques, cal assenyalar que no ha estat fins al mes de març de 2021 que la Sindicatura va rebre resposta a les recomanacions efectuades anys anteriors relatives al servei del taxi (tarifes i mínim del 5%). En aquesta s'indicava que es donaria trasllat de les recomanacions a l'Institut Metropolità del Taxi a fi d'incidir en accions per verificar i detectar l'existència de la pràctica exposada, sobre cobrament de tarifes indegudes. També s'expressava la voluntat de treballar per donar compliment al mínim establert del 5% de taxis adaptats.

L'any 2022 es farà seguiment de les actuacions realitzades per part de l'Administració al respecte.



En relació amb el servei “Porta a Porta”, una ciutadana exposava que en dues ocasions la prestació del servei havia estat del tot ineficient i li havia comportat perjudicis. Tot i tenir els serveis de taxi adaptat reservats i assignats, en un cas el taxi no va arribar i en l'altre, va arribar tard. Aquests fets li van implicar no poder acudir a un servei de fisioteràpia que tenia contractat, i del qual va haver d'assumir el cost, per no haver pogut avisar amb suficient antelació. Va presentar reclamació al servei “Porta a Porta” i va demanar l'abonament dels perjudicis econòmics causats, que podia justificar documentalment. En no obtenir resposta, va adreçar-se a la Sindicatura.

Des de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) es va informar la Sindicatura que **el servei de transport especial per normativa no cobreix el transport sanitari, motiu del desplaçament objecte de reclamació. Per aquesta raó es desestimava la reclamació.** Ara bé, s'indicava que s'havia obert un procés informatiu a l'empresa prestadora del servei i es proposava una penalització econòmica.

Amb independència del fons de l'assumpte, cal posar de manifest que la informació rebuda no es corresponia amb el conjunt d'informació sol·licitada des de la Sindicatura, atès que no responia a aspectes com el tractament de les reclamacions i el circuit per a l'acceptació i/o desestimació dels serveis.

Cal afegir que per a la supervisió del cas es va revisar la Normativa d'ús del servei públic de transport especial de Barcelona, aprovada pel Consell Rector el 8 d'octubre de 2009 (Institut Municipal de Persones amb Discapacitat. Ajuntament de Barcelona). D'aquesta es desprèn que el servei s'entén com a servei complementari al transport públic regular, quan el que hi ha disponible no és adaptat, situació que es planteja quan es dona alguna de les condicions següents:

- El vehicle, el tram de carrer i les parades d'origen i/o destinació no compleixen els requisits d'accessibilitat que estableix la normativa legal vigent.
- La distància des del punt d'origen i/o destinació fins a la parada de transport públic regular adaptat és superior als 400 metres (per a persones que van en cadira de rodes manual) o als 100 metres (per a persones amb greus limitacions de mobilitat que no van en cadira de rodes).
- Cal fer més d'un transbordament.

S'estableix que hi poden accedir les persones amb discapacitat i mobilitat reduïda, empadronades a Barcelona i que disposin de targeta d'usuari del servei. El punt 3 indica que no es fa servei de transport escolar ni sanitari i que els serveis poden ser fixos o esporàdics. Sobre els serveis esporàdics, les condicions d'ús defineixen els tràmits per a la sol·licitud del servei. A diferència dels serveis fixos, on sí que s'especifica que el demandant ha d'especificar el motiu del viatge, la petició es pot efectuar per telèfon (CETRAMSA, tel. 934 860 752) o per correu electrònic dirigit també a la mateixa gestora.

Tot seguit, s'explica que es procedirà a la seva concessió o denegació, i s'especifiquen com a causes de denegació:

- La manca d'acreditació (targeta blanca de Servei de Transport Especial).
- Quan el viatge és accessible i es pot fer en transport regular adaptat (en aquest cas s'informarà l'usuari sobre els transports que pot utilitzar).
- Per manca de vehicles disponibles.
- Per cometre infraccions en l'ús del servei.

També entre els drets i obligacions dels usuaris s'especifica, entre d'altres, que es té dret a:

- Ser avisat quan el taxi es dirigeix al punt de trobada.
- Ser avisat quan sigui previsible que el taxi i/o microbús arribi amb retard al punt de trobada.
- Presentar reclamacions, i s'especifiquen els diferents canals per a la seva presentació (per internet a la pàgina web municipal, correu electrònic al SAP, telefònicament, per instància presentada en qualsevol OAC de l'Ajuntament i per correu postal).



**En conseqüència, va sobtar a aquesta Sindicatura que, si el servei va ser acceptat, es posés en dubte si era o no adient la seva prestació i que aquest fet condicionés el tractament de la resposta i l'atenció a la ciutadana.**

A més a més, es considerava necessari **definir quins són els tipus de serveis que en resten exclosos, sobretot en relació amb el concepte i criteri de transport sanitari.**

En aquest sentit, es va prendre com a referència la definició de “transport sanitari urgent i no urgent”, que es pot trobar a la pàgina web del Servei Català de la Salut. El “no urgent” es descriu com aquell servei de trasllat de persones que no es poden desplaçar per elles mateixes, i afegeix que es realitza amb vehicles especialment condicionats i amb personal i la formació adequada. S’origina per la necessitat de prestar assistència sanitària no urgent a persones amb una limitació d’autonomia que els impedeixi el desplaçament en els mitjans ordinaris de transport, i consisteix en el trasllat entre el domicili de l’usuari i un centre sanitari, o a la inversa, o entre dos centres sanitaris, per a la realització de proves diagnosticoterapèutiques o tractaments especialitzats.

D’altra banda, el Reial decret 836/2012, de 25 de maig, per mitjà del qual s’estableixen les característiques tècniques, l’equipament sanitari i la dotació de personal dels vehicles de transport sanitari per carretera, té per objecte establir les característiques del que es troba definit a l’article 133 del Reglament de la Llei d’ordenació dels transports terrestres, aprovat pel Reial decret 1211/1990, de 28 de setembre, segons el qual *Transporte sanitario es aquel que se realiza para el desplazamiento de personas enfermas, accidentadas o por otra razón sanitaria en vehículos especialmente acondicionados a tal efecto*. Defineix els diferents tipus de vehicles que el podran prestar, sempre ambulàncies.

Cal afegir que, d’acord amb la normativa i la definició del mateix Institut Català de la Salut, **el servei “Porta a Porta”, per si mateix, no compleix les característiques que l’haurien de definir com a transport sanitari, ateses les característiques del servei i necessitat de vehicles i personal que l’han de prestar.** En conseqüència, entenem que el servei que la interessada va demanar i prestar no s’adiu amb la consideració de servei sanitari amb les condicions que defineixen aquest servei.

Des de la Sindicatura es va recordar que, amb motiu d’una anterior resolució emesa l’any 2018, des de l’IMPD ja es va plantejar que calia la concreció i/o definició dels serveis vinculats a l’àmbit sanitari, fet que, segons es va indicar en aquell moment des de l’IMPD, havia de ser objecte d’un estudi més ampli. Ara bé, es mantenia la seva prestació a fi de generar les mínimes incidències als usuaris. En aquell moment, prèviament a una nova contractació del servei, també es va recomanar des de la Sindicatura efectuar un seguiment complet que permetés la implantació d’una anàlisi d’incidències i la possible redefinició i/o redimensionament del servei. En resposta a les recomanacions emeses, des de l’IMPD es va informar que, en espera de dotar-se d’unes noves normes a aprovar per part del Consell Rector, des de l’1 de gener de 2019, es continuaven efectuant tots els serveis sanitaris que es prestaven i que s’havia iniciat el treball per al redimensionament sobretot en l’àmbit sanitari i en concret amb el Consorci Sanitari de Barcelona.

En relació amb la reclamació econòmica efectuada per la persona reclamant, tot i que l’informe de l’IMPD refereix el seguiment efectuat de les queixes i es confirma que en un cas

el taxi va arribar tard, i en l'altre, a conseqüència d'un error informàtic, no es va arribar ni a prestar el servei —per tant, es constata que la ciutadana no va poder efectuar els viatges—, s'indica que la promotora de la queixa no demana una compensació econòmica i no consten tiquets alternatius al servei de taxi, i demana responsabilitat patrimonial equivalent al cost de dues visites mèdiques, de les quals presenta la corresponent factura. Aquest fet, a parer de la Sindicatura, resulta incompreensible, atès que la promotora de la queixa va explicar que la manca de prestació dels serveis no li va permetre arribar a l'hora que tenia concertada i que, per manca d'avís amb antelació suficient, no va poder rebre el servei que tenia contractat, però que igualment li va ser facturat.

En aquest sentit, cal recordar que l'article 32 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, defineix que els particulars tindran dret a ser indemnitzats per les administracions públiques de tota lesió que pateixin, en qualsevol dels seus béns i drets, conseqüència del funcionament normal o anormal dels serveis públics, a excepció dels supòsits de força major o de danys que el particular tingui el deure jurídic de suportar d'acord amb la llei. La norma preveu que, en tot cas, el dany al·legat haurà de ser efectiu, avaluable econòmicament i individualitzat. Aquests supòsits, en aquest cas es complien, d'acord amb la documentació aportada. A més a més, la ciutadana va presentar la seva reclamació d'acord amb els circuits establerts. En conseqüència, aquesta Sindicatura entén que procedia el tractament de la reclamació com a procediment de responsabilitat patrimonial per part de l'Administració.

**La Sindicatura va concloure que l'actuació del servei "Porta a Porta" no havia complert amb els principis d'eficàcia i eficiència ni s'havia donat resposta a una demanada de responsabilitat patrimonial derivada del funcionament anormal del servei.** Així mateix, es van emetre recomanacions sobre la manca de resposta de la reclamació presentada per la persona usuària, la revisió de nou de l'expedient, així com relatives a la clarificació i definició dels serveis prestats i exclosos del servei "Porta a Porta". Recentment s'ha rebut informe resposta de les recomanacions, però aquest no dona resposta a aquestes sinó que refereix problemes de gestió derivats d'incidències informàtiques, que incideixen en el temps de reserva.

### **3) Servei de bany assistit a les platges de Barcelona**

Diversos col·lectius i persones amb diversitat funcional que fan ús del servei de bany assistit a les platges de Barcelona es van adreçar a aquesta sindicatura per retallades i deficiències en el servei que havien viscut els últims estius, agreujat per les restriccions provocades per la covid-19. La nova licitació pública per a la gestió d'aquest servei 2021-2023 consolidava part d'aquestes retallades i no incorporava millores que s'havien avaluat i reclamat en la Comissió de Platges de Persones amb Diversitat Funcional que coordina l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD).

Bona part de les deficiències plantejades feien referència a temes com el bon estat del material, les mancances i el manteniment de les instal·lacions, la puntualitat a l'inici de l'activitat, el bon tracte que ha de tenir el personal amb les persones, etc. D'altra banda, eliminar un dels quatre punts de litoral de platges (Barceloneta, Icària, Llevant i Fòrum) s'allunya de l'objectiu a llarg termini que totes les platges de Barcelona tinguin un servei de suport al bany operatiu en igualtat de condicions que la resta de ciutadans.



El servei de suport al bany a Barcelona es va iniciar per la voluntat d'un conjunt de persones que van rebre el suport municipal i que ha anat creixent al llarg dels anys; les persones usuàries, legítimament, reivindiquen que en un futur es pugui disposar d'aquest servei en totes les platges de Barcelona. Actualment hi intervenen diferents àrees municipals: la Direcció de Platges s'encarrega de **la gestió i coordinació de les platges**; i l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) dona suport tècnic i especialitzat als diversos agents implicats i **coordina la Taula de treball sobre aquest projecte**; finalment, l'Institut Municipal de Parcs i Jardins (IMPJ) és el responsable de la contractació pública.

**Aquesta Sindicatura evidencia la necessitat de millorar la coordinació i promoció del servei a les platges de Barcelona** per tal que es presti adequadament, i amb l'escolta i participació de les persones usuàries a fi de continuar millorant-lo. Per aconseguir aquest objectiu es destaquen dos elements clau; primer, exercir correctament el pla de direcció facultativa i la inspecció d'aquest servei que garanteixi el compliment del contracte administratiu i, segon, les funcions de la **Taula de coordinació i consulta, amb la tasca essencial de coordinació que té encomanada l'IMPD, ja que és el canal de participació i escolta de les persones usuàries i on cal analitzar les necessitats i consensuar les millores que han d'aplicar els diferents agents implicats.**

## 4) L'accessibilitat i el grau d'inclusivitat que ofereixen els parcs infantils als barris de Barcelona

Les primeres denúncies rebudes sobre les dificultats per trobar parcs infantils amb elements de joc a la ciutat pensats per a infants i adolescents es remunten a l'any 2016. En aquella ocasió, la Sindicatura ja va emetre una decisió en què demanava promocionar i construir més zones de joc infantil plenament accessibles i inclusives.

Tres anys més tard, i després de tornar a contactar amb les famílies, van expressar que tot i que havia passat el temps, la situació dels parcs infantils inclusius seguia igual i no havia millorat.

En el Plenari municipal del 23 de febrer de 2018, l'Ajuntament va presentar la mesura de govern *Cap a una política de joc a l'espai públic*. El document identifica les accions previstes per als anys 2018 i 2019 per definir el Pla de joc a l'espai públic 2020-2030.

L'any 2019 el consistori anuncia l'impuls del Pla del joc a l'espai públic de Barcelona horitzó 2030. Es tracta d'una iniciativa amb deu fites clau, entre les quals la d'"incrementar les oportunitats de joc de les persones amb diversitat funcional afavorint el joc inclusiu i l'entorn accessible a les àrees de joc mitjançant millores de disseny d'accessibilitat universal i augmentant els elements de joc certificats com a inclusius".

L'any 2020, amb motiu de les queixes presentades per pares i mares afectats per aquesta temàtica, la Sindicatura va decidir iniciar una actuació d'ofici relacionada amb l'accessibilitat i el grau d'inclusivitat de les zones de jocs infantils de la ciutat.

Amb aquesta finalitat, la Sindicatura es va adreçar al consistori per conèixer i analitzar el procés d'evolució i implementació del Pla del joc a l'espai públic de Barcelona horitzó 2030. Més concretament, es va sol·licitar informació respecte a la quantitat de parcs dissenyats amb criteris d'accessibilitat, els criteris de disseny (tipologia de diversitat funcional, tipologia de jocs...), el grau d'implementació en el territori de Barcelona, i les facilitats d'accés, en termes d'igualtat, per la ciutadania, així com els mecanismes d'informació a la ciutadania

La Sindicatura de Greuges de Barcelona, un cop valorada la informació facilitada pel consistori, ha tancat l'actuació d'ofici aquest any 2020.

De la informació facilitada es desprèn que, durant el període 2015-2017, es van crear 59 àrees de joc, si bé només en 16 d'aquestes s'hi van instal·lar jocs inclusius i no en tots els casos s'hi van incloure elements d'accessibilitat. La creació d'aquestes àrees es va concentrar en els districtes de Sant Martí i l'Eixample. En canvi, no se'n va crear cap de nova als districtes de Ciutat Vella, Nou Barris i Sarrià - Sant Gervasi.



Al llarg d'aquests dos anys també es van renovar 111 àrees de joc infantil. No obstant això, només es van incorporar elements accessibles en 14 d'elles i elements inclusius en 35. També en aquest cas, les actuacions es van concentrar en el districte de Sant Martí, i els districtes on es van fer menys intervencions van ser els de Ciutat Vella, Horta-Guinardó i Sarrià - Sant Gervasi.

Entre els anys 2018 i 2019 estava prevista la creació de deu noves àrees de joc infantil, però es constata que només tres disposen de jocs accessibles o inclusius, altres tres àrees no disposen de cap element accessible ni inclusiu, i les quatre restants encara no s'han dut a terme (una està en projecte i les altres tres, en obres).

No obstant això, en aquest mateix període es van renovar 39 àrees de joc infantil, en què es constata un canvi de tendència respecte a les renovacions del període anterior, ja que en 32 d'elles s'han incorporat elements accessibles o inclusius. En aquest cas, el gruix de les actuacions s'ha produït a Nou Barris, Sant Martí i Sant Andreu.

Pel que fa als 20 nous espais lúdics previstos per als anys 2018 i 2019, es tracta d'una xifra notablement inferior a les 59 creades en el període 2015-2017. A més, cal destacar que dels 20 previstos només se n'han construït 8, dels quals un no disposa de jocs accessibles ni inclusius) i dos d'ells no disposen d'elements accessibles. La resta han estat anul·lats o suspesos i no hi ha informació al respecte.

De la valoració global de les dades, **la Sindicatura conclou que si bé hi ha una millora en l'evolució de la renovació de les àrees de joc existents, cal fer un esforç per incrementar aquesta progressió.** La tendència exposada no sembla que permeti assolir l'objectiu previst, sobretot si tenim en compte que de totes les noves àrees de joc creades només una part s'han construït amb criteris d'accessibilitat i inclusió. Si s'acota més el focus, s'observa que de les 89 noves àrees de joc previstes per al període 2015-2019, només se n'han creat 73, i d'aquestes només 26 disposen de jocs accessibles o inclusius. Si la pretensió és consolidar una nova visió del joc a la ciutat i que sigui capdavantera en les polítiques d'accessibilitat i inclusió, **la Sindicatura considera que cal perseguir l'ambiciós objectiu que cada barri tingui, com a mínim, una àrea amb jocs infantils accessibles, inclusius i adaptada per als infants amb diversitat funcional.**

És important destacar que la ciutat de Barcelona té el compromís de convertir-se en una ciutat completament jugable per a tots els seus infants i que totes les zones lúdiques siguin accessibles, adaptades i inclusives. L'accessibilitat als parcs és imprescindible no només per als infants que els utilitzen, sinó per als adults que els acompanyen.

Però cal anar més enllà. Quan es dissenya un espai es fa per a tothom i, d'aquesta manera, es dota tots els ciutadans d'autonomia. Això comporta un benefici immediat per al conjunt de la societat i esdevé un element fonamental per aconseguir una societat basada en la igualtat de drets. En aquest sentit, també s'impulsaria l'**ODS 10**, que recomana no deixar ningú enrere i que esdevé principi transversal en tota l'Agenda 2030, concretament, la **fitxa 10.2, que potencia i promou la inclusió social**. És en el desplegament del disseny de polítiques integrals i canvis transformadors on s'assolirà una ciutat més inclusiva.

- **Dificultats per conèixer el nombre total d'àrees de joc infantil a Barcelona**

També referien els ciutadans en les seves queixes les **dificultats per obtenir informació respecte a les zones de joc infantil inclusives a la pàgina web municipal.**

En aquest sentit, s'ha posat en evidència el contrast entre la informació que ens ha facilitat el consistori i les dades que poden trobar les famílies. L'Ajuntament va traslladar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona que la ciutat disposa de 856 àrees de joc; en canvi, quan les famílies duen a terme una cerca per "àrees de joc infantil", es troben que Parcs i Jardins informa de 600 àrees de joc, Ecologia Urbana manifesta que la ciutat disposa de més de 800 espais públics dedicats al joc infantil, i al web de l'Ajuntament, si apliquem el filtre d'àrees de joc infantil i espais amb joc, en desglossa 500.

Així doncs, **queda palesa la dificultat per obtenir informació precisa sobre quines són les àrees de joc accessibles.** Tampoc no és possible conèixer on estan situades les úniques 10 àrees de joc adaptades per a nens i nenes amb diversitat funcional.



En aquest sentit, el document Recomanacions per unes àrees de joc accessibles i inclusives, elaborat el febrer de 2019 pel Grup d'Accessibilitat de la Xarxa d'Accessibilitat i Vida Independent (XAVI), ja recull entre les seves recomanacions en matèria d'accessibilitat per a les àrees de jocs infantils que: "El parc ha d'estar correctament senyalitzat als panells d'orientació del barri, indicant el nom i la distància, i si és accessible o parcialment accessible. Els senyals han d'evidenciar de manera clara on s'ubiquen els itineraris, passos i accessos accessibles indicant també els que no ho són, per evitar efectes negatius innecessaris. Aquesta informació ha de disposar-se a l'entorn digital per a que els usuaris puguin saber per endavant on s'ubiquen aquestes zones de joc a Barcelona, si són accessibles per a tothom i a què podran jugar."

En aquest context, cal tenir present que el principi rector en l'actuació de l'Administració ha de ser l'interès superior dels infants, i atès que la informació que ens ha estat facilitada està en poder de l'Administració, com a mínim des de l'any 2016, és difícil explicar que no figuri ni a la pàgina web de l'Ajuntament de Barcelona ni, tampoc, a la de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat.

Finalment, també s'ha de tenir present que la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat de les Nacions Unides té com un dels seus principis rectors la participació i inclusió plenes i efectives a la societat de les persones amb discapacitat.

Aquesta Convenció estableix també que: "Els estats part en aquesta convenció reconeixen el dret en igualtat de condicions de totes les persones amb discapacitat a viure a la comunitat, amb opcions iguals a les de les altres, i han d'adoptar mesures efectives i pertinents per facilitar el ple gaudi d'aquest dret a les persones amb discapacitat i la seva plena inclusió i participació a la comunitat" (article 19).

## 5) Recomanacions

- **Recomanar** a la Regidoria de Mobilitat i a Transports Metropolitans de Barcelona que les afectacions i modificacions de trajectes de les línies del transport públic col·lectiu de superfície, sobretot quan estan previstes i programades, incorporin criteris d'accessibilitat.
- **Recomanar** a Transports Metropolitans de Barcelona que la informació que es facilita a la ciutadania usuària del transport públic, en el cas d'afectació dels recorreguts de les línies, tingui el màxim abast territorial, sigui tan completa com sigui possible i estigui adaptada a les persones amb diversitat funcional.
- **Recomanar** a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat que clarifiqui i defineixi els serveis que poden ser prestats i exclosos per part del **servei "Porta a Porta"**, a l'efecte d'evitar confusions en el moment de l'acceptació del servei.

- Que les **reformes** dels espais lúdics, així com la **creació** d'aquests nous espais, siguin **directament accessibles i amb elements inclusius**.
- Que es destinin els recursos necessaris per aconseguir l'objectiu que, com a mínim, hi hagi **una àrea de joc adaptada a cada barri de la ciutat**.
- Que es revisin els projectes de les àrees de nova creació, així com el nivell de reformes de les àrees de joc, per poder assolir l'objectiu establert a la fita número 6 del Pla del joc a l'espai públic de Barcelona amb horitzó 2030: **aconseguir que el 100% de les àrees de joc noves i renovades siguin accessibles i amb elements inclusius**.
- Que la **informació sobre les àrees de joc accessibles, inclusives i adaptades es posi a disposició de la ciutadania** tan aviat com sigui possible i que aquesta informació sigui completa, transparent i correcta.

## Capítol 8. Atenció, comunicació i participació

### 1) Introducció

L'accés de la ciutadania als diferents serveis d'accés general de l'Ajuntament de Barcelona va ser motiu reiterat de queixa a la Sindicatura de Greuges de Barcelona durant l'any 2020, cosa que va comportar un capítol extraordinari en l'Informe anual d'aquell any, analitzant l'atenció al públic i orientat cap a la bona administració, en el qual es realitzaven una sèrie de recomanacions al consistori per a la millora de la gestió en aquest aspecte.

Es indubtable que l'any 2020, tot i que l'Administració electrònica ja era una realitat, estava lluny de constituir la forma ordinària de relació de la ciutadania amb les administracions públiques, i que la situació de la pandèmia ha empès el conjunt de la societat i les seves institucions a fer un gran avenç en aquesta línia.

En aquest període, els serveis municipals s'han reorganitzat per tal de poder atendre aquest canvi de tendència i les noves exigències que comporta, fet que consegüentment s'ha traduït en la limitació del nombre de queixes rebudes per aquesta matèria, que enguany ha estat de 63.

Un exemple pel que fa a les millores implementades ha estat el servei d'atenció telefònica 010. Durant l'any 2020 van ser nombroses les persones que es van adreçar a la Sindicatura per les dificultats que tenien en establir contacte amb aquest telèfon. En canvi, durant el 2021, tot i que s'han formalitzat algunes queixes per aquest servei, han estat pel contingut o la informació facilitada, però no relacionades amb el temps d'espera. Al llarg de l'any passat, des de la **Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana** es va estar treballant intensament per poder atendre l'increment sobtat en el volum de trucades (que havia arribat a augmentar fins al 90% en alguns moments, respecte del 2019, així com el temps d'atenció que es dedicava a cada trucada). Per fer front a aquella situació es van ampliar les línies simultànies i es va reforçar la plantilla, com a mínim en dues ocasions, alhora que es formava el personal i es vetllava per garantir que, tot i l'impacte que la pandèmia també tenia entre els treballadors, es pogués seguir prestant el servei. Les millores també van comportar la intensificació de les coordinacions entre serveis, així com la creació o actualització de nous protocols per facilitar informació adequada a la nova realitat i proporcionar-la als usuaris d'aquell servei.

Aquestes millores són directament observables en els **indicadors de gestió dels serveis 010 i l'atenció presencial a les OAC**, a través dels quals es constata l'augment progressiu de les persones que truquen al 010 i són atesos, així com el volum de persones ateses a les OAC (on es va assolint certa estabilitat en el nombre de persones que s'hi adrecen).

No obstant això, segueixen havent-hi aspectes sobre els quals cal incidir, com l'**espera en les cues que es generen a les OAC, l'ajustament dels tempos en el servei "L'OAC et truca" o la persistència en les dificultats per poder accedir als serveis de registre de documentació.**

En aquest apartat ens centrarem a analitzar l'accés al registre municipal; la concertació de les cites telefòniques o videotrucades; l'accessibilitat en els canals electrònics, i els drets digitals i la transició a l'Administració digital.

## 2) L'accés al registre municipal

De manera prèvia a l'esclat de la covid-19, ja era una pràctica habitual la **cita prèvia** per poder accedir al registre, la qual s'oficialitza a través de la *Instrucció de la secretaria general relativa a l'obertura presencial de les oficines de registre en el marc del procés de restabliment dels serveis municipals*, de maig de 2020.

Malgrat que l'Ajuntament, d'acord amb la seva potestat d'autoorganització, pot instaurar l'ús de la cita prèvia (la qual de vegades es demora en alguns dies), cal tenir en compte que aquesta no està prevista en la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques ni en cap altra norma amb rang de llei. Així mateix, tot i que s'han habilitat i desenvolupat altres mecanismes per poder procedir al registre, si cal, a través dels mitjans electrònics, és necessari recordar que l'article 14 de l'esmentada llei reconeix a les persones físiques el dret a relacionar-se amb les administracions físiques pel mitjà que triïn, dret que ha de ser preservat i ha de poder ser exercit sense dilacions, més enllà que es tracti de tràmits preclusius o no.

Cal aclarir, en aquest punt, que des dels diferents serveis municipals d'atenció a la ciutadania, quan es detecta que una persona física ha de realitzar un registre, pel qual té un termini, **es disposa de cites habilitades per a urgències** que es faciliten per garantir que es pugui dur a terme aquell tràmit. Això pot suposar, però, que si no hi ha cita urgent disponible a l'OAC més propera, es pugui adreçar la persona a una altra on hi hagi cites pendents d'assignació, cosa que pot comportar un temps de desplaçament afegit al de la gestió que no s'adiu al servei efectiu a la ciutadania que s'ha de prestar d'acord amb els principis establerts a l'article 40/1015, de règim jurídic del sector públic.

## 3) La concertació de cites telefòniques o videotrucades

Entre les mesures implementades, des de l'inici de la crisi sanitària en l'atenció a la ciutadania, trobem la possibilitat de concertar cita amb alguns serveis, com el de videotrucada incorporat per l'Institut Municipal d'Hisenda, o "L'OAC et truca". **Des de la**

**Sindicatura se celebra que s'innovi i es diversifiqui l'oferta de serveis per garantir una òptima atenció a la ciutadania.**

“L'OAC et truca” es materialitza com un mecanisme de millora davant les dificultats que l'aparició de la pandèmia genera en els diferents canals d'atenció ciutadana. Tot i així, es detecta que en la seva aplicació es genera una disfunció que considerem que cal corregir. Aquesta consisteix en el fet que **la cita es facilita a una hora, però el servei disposa de dues hores per portar-la a terme**. A més, aquesta informació no estava prou explicitada en el moment en què es generava la cita (sí que es feia en recordatoris posteriors). Aquest fet podia generar certa confusió en l'ús del servei, que al seu torn podia comportar alteracions en la quotidianitat de les persones que esperen la trucada, o la pèrdua de la cita si no es poden esperar per rebre-la.



També s'observava que al web municipal es feia una referència vaga a aquest servei, del qual no s'oferia la informació suficient. Per aquest motiu, des de la Sindicatura es recomanava que, d'acord amb el dret a la informació previst a l'article XI de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, segons el qual les autoritats municipals ofereixen els mitjans perquè la circulació d'informació que afecti la població sigui accessible, eficaç i transparent, s'ampliés la informació al web, mesura que ja ha estat implementada.

**La Sindicatura, no obstant això, reitera la necessitat que la cita de “L'OAC et truca” es concreti en un marge de temps inferior a dues hores.**

## 4) L'accessibilitat en els canals electrònics

Malgrat que s'ha rebut una única queixa sobre l'**accessibilitat dels web municipals**, aquesta posa de manifest l'existència de problemes en l'accessibilitat en els canals electrònics. Atesa la rellevància d'aquest fet, s'ha considerat necessari desenvolupar l'estudi d'aquesta queixa i reflectir-ho en l'informe anual, atès el volum de persones en les quals pot incidir i el grau d'afectació que pot comportar en l'exercici dels drets.

La promotora de la queixa manifestava el seu malestar respecte a les condicions d'accessibilitat dels webs municipals, per a persones cegues. Des de la Sindicatura es va sol·licitar informació a l'Àrea d'Agenda 2030, Transició Digital, Esports i Coordinació Territorial i Metropolitana, a l'Àrea de Cultura, Educació, Ciència i Comunitat i a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD).

Després de l'anàlisi detallada de la queixa i de les informacions aportades per les àrees municipals, es constatava una intensa actuació de tots ells en matèria d'accessibilitat, que passava tant per una permanent actualització a fi d'ajustar-se a la normativa en aquesta matèria, com pel treball coordinat en compliment de la mesura de govern per a l'elaboració del Pla d'accessibilitat universal de Barcelona, 2018-2026, així com per l'existència d'una oficina tècnica d'accessibilitat, de la Direcció de Comunicació Digital, entre d'altres.

De la tasca desenvolupada per l'Ajuntament de Barcelona pel que fa a l'accessibilitat dels webs, se'n conclou que s'ajusta plenament al que estableix tant el Reial decret legislatiu 1/2013, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, com la Llei 13/2014 d'accessibilitat. També se segueixen les directrius establertes per la **Directiva (UE) 2016/2102 del Parlament Europeu i del Consell**, així com el Reial decret 1112/2018, sobre accessibilitat als llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic, de la qual posteriorment se'n deriva la *Guía de accesibilidad de aplicaciones móviles*.

Amb tot, i atenent que la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat, de les Nacions Unides, diu a l'article 9 que "A fi que les persones amb discapacitat puguin viure de forma independent i participar plenament en tots els aspectes de la vida, els estats part adoptaran mesures pertinents per a assegurar l'accés de les persones amb discapacitat, en igualtat de condicions amb els altres, a l'entorn físic, el transport, 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", **des de la Sindicatura s'assenyala que cal parar atenció als aspectes següents:**

1. El fet que el Pla d'accessibilitat de la ciutat segueixi en fase de diagnòstic i elaboració tenint en compte que la Mesura de govern de 2017 el preveia pel període 2018-2026 i que l'existència d'un pla d'accessibilitat és preceptiu d'acord amb la Llei 13/2014. Un

document d'aquestes característiques ha d'establir prioritats, calendaris, mesures de control i seguiment, entre d'altres. **Una ciutat compromesa amb les persones amb diversitat funcional, com Barcelona, ha de disposar d'aquest document que ha de poder informar de manera suficient la ciutadania, i alhora ha de vincular el mateix consistori sobre les seves actuacions.**

2. L'Administració electrònica constitueix un dels pilars clau en les relacions entre les administracions i la ciutadania i ha esdevingut encara més important d'ençà de l'inici de la pandèmia. En l'actualització que el consistori va realitzar sobre l'Ordenança reguladora de l'administració electrònica de l'Ajuntament de Barcelona, l'any 2019, a l'article 5.2 s'estableix que l'ordenança garanteix el "Dret a accedir i utilitzar els serveis de l'administració electrònica, amb independència de les eines tecnològiques emprades, en condicions de seguretat tècnica i jurídica", i el "Dret a rebre informació pública de qualitat, pertinent, accessible, actualitzada i comprensible per mitjans electrònics". Encara que el contingut de l'article s'ajusta als principis bàsics de l'accessibilitat, **caldrà revisar que en actualitzacions posteriors es pugui concretar un nivell de compromís més ajustat sobre això, d'acord amb la normativa europea i estatal al respecte.**
3. A la ciutat es presten serveis públics, que, si bé la dependència dels quals no és exclusivament municipal (com en el cas de les Biblioteques de Barcelona, amb la Diputació de Barcelona, o amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona —AMB—, pel que fa als serveis especials de transport adaptat), sí que l'Ajuntament de Barcelona hi participa d'una o altra forma. Tot i que els webs i les aplicacions (apps) s'ajusten a la normativa, la ciutadania s'ha trobat amb dificultats per accedir-hi; per tant, cal seguir treballant en els ajustos necessaris. A més, **és imprescindible la coordinació entre aquestes diferents administracions o òrgans, per tal que el desenvolupament de l'accessibilitat de webs i aplicacions (apps) sigui harmonitzat.**

Malgrat l'adequació a la normativa, no significa que no es mantinguin els dèficits i els problemes amb què es troben les persones amb diversitat funcional a l'hora d'accedir als diferents espais de les xarxes. De fet, els tres informes municipals aportats posen de manifest que s'han detectat problemes (fet que també denota el rigor des del qual es treballa) sobre els quals es vol incidir. En aquest sentit, per tant, des de la Sindicatura es vol recordar a l'Ajuntament de Barcelona el compromís adquirit a través de les fites dels ODS (objectius de desenvolupament sostenible), promovent per al 2030 la inclusió social, econòmica i política de totes les persones, en la qual l'eliminació de les barreres en els webs i les aplicacions (apps) municipals, i el seu disseny universal, han de tenir un paper fonamental. Així doncs, **cal seguir avançant cap als quatre principis d'accessibilitat web, coneguts com POUR (perceptible —per almenys un dels sentits—, operable —a través de diferents instruments—, comprensible —amb un llenguatge clar i senill— i robust —cal poder-hi accedir des de diferents plataformes, navegadors i dispositius, incloses tecnologies de suport).**

## 5) Els drets digitals i la transició a l'Administració digital

La situació provocada per la pandèmia ha accelerat un **canvi en les relacions entre la ciutadania i l'Administració pública pel que fa a l'ús dels mitjans electrònics cap al qual ja orientava la normativa**. Malgrat l'impuls legal que s'havia donat als mitjans electrònics, però, la presencialitat constituïa encara una part important de la relació entre persones i administracions; aquestes, al seu torn, oferien informacions i alguns tràmits per ser gestionats en format electrònic. En poc temps s'ha produït un canvi de paradigma, en el qual un gruix important de la societat persegueix abastar totes les seves relacions amb les administracions per format electrònic i fa demandes de serveis, així com de qualitat en aquests. És a dir, **es passa d'uns serveis basats en l'oferta a una forta demanda social**. En paral·lel, però, es dona la **bretxa digital** que **impossibilita l'accés als mitjans electrònics i que afecta en especial determinats grups socials**. El conjunt de les persones físiques, tant les que demanen una relació exclusivament en forma electrònica, com aquelles que no hi poden accedir, són protegides per la normativa, que estableix els seus drets.

En aquest interval, cal atendre i resoldre les necessitats i incidències que vagin sorgint, i alhora cal avançar-se a les necessitats que requereix el **camí cap a la construcció de l'Administració digital**, entenent-la com aquella en la qual ja s'ha assolit un desenvolupament ple i una transformació total de les relacions entre la ciutadania i les administracions públiques, que, més enllà de la tramitació, facilita serveis personalitzats i accessibles, eficaços i transparents, que incorporen dia a dia tots els mitjans tecnològics i innovacions que vagin sorgint.

La Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, suposa l'**inici de l'etapa electrònica**, en la qual ja s'assenyala el dret de la ciutadania a relacionar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics, a escollir el mitjà per relacionar-s'hi, a la igualtat en l'accés, a la qualitat dels serveis prestats electrònicament, a escollir les aplicacions o sistemes per relacionar-se amb les administracions públiques (sempre que aquestes utilitzin estàndards oberts o bé els que siguin d'ús generalitzat), etc. També diu que **l'ús de les tecnologies de la informació ha d'atendre els principis d'igualtat** (no poden suposar restriccions o limitacions per a aquelles persones que es relacionen per mitjans no electrònics, sense perjudici de les mesures per incentivar la utilització dels mitjans electrònics), **el principi de neutralitat tecnològica, el principi de simplificació administrativa i el principi de transparència i publicitat, entre d'altres**.

Posteriorment, la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú, estableix, a l'article 14, l'obligatorietat de relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques a persones jurídiques, entitats sense personalitat jurídica, professionals amb col·legiació obligatòria, empleats de les administracions públiques i representants d'aquells que estiguin obligats a la tramitació electrònica, reservant per a les persones físiques l'opció de triar els mitjans a utilitzar per relacionar-se amb l'Administració, els quals pot modificar durant el procediment.



El Reial decret 203/2021, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics, sorgit ja en plena pandèmia, aprofundeix i actualitza els preceptes anteriors i estableix, a l'article 2, els principis generals que el sector públic haurà de respectar en les seves actuacions i relacions electròniques. Així, redunda en el **principi de neutralitat tecnològica i adaptabilitat al progrés**, per tal de garantir la independència en l'elecció de les alternatives tecnològiques, determinant que el sector públic utilitzarà estàndards oberts i d'ús generalitzat. Determina el principi d'accessibilitat, per garantir la igualtat i la no-discriminació, en particular de les persones amb discapacitat i gent gran. Es refereix al principi de facilitat en l'ús, de manera que el disseny minimitzi el grau de coneixements necessaris. També estableix el principi d'interoperabilitat, el de proporcionalitat, i el de personalització i proactivitat, entenent aquest darrer com aquell pel qual l'Administració s'anticipa a les necessitats de les persones, proporcionant, entre d'altres, serveis precompletats. L'article 4 del mateix Reial decret preveu que les administracions públiques prestaran l'assistència necessària per facilitar l'accés de les persones interessades, a través de diferents canals, com el presencial, portals d'internet, seus electròniques, xarxes socials, telèfon, correu electrònic, etc. És a dir, facilita l'amplitud i flexibilitat necessàries a les administracions per tal que aquesta assistència es pugui facilitar des de tots els mitjans i canals disponibles, possibilitant, per tant, la consecució dels principis establerts.

Des de la Unió Europea, s'ha anomenat el moment actual com la *Dècada Digital d'Europa* i s'han assenyalat unes *fites digitals per al 2030*, partint també d'uns **drets digitals**, com són: la llibertat d'expressió (que inclou l'accés a la informació diversa, fiable i transparent), la llibertat d'establir un negoci en línia, la protecció de la vida privada i les dades personals i la protecció de la creació intel·lectual. Alhora, també estableix uns **principis digitals** com: un entorn segur i fiable, educació i capacitats digitals universals, accés a sistemes i dispositius respectuosos amb el medi ambient, serveis accessibles i centrats en les persones, principis ètics, protecció i capacitació dels infants i accés als serveis sanitaris digitals.

El creixent interès i importància que adquireixen els drets digitals també es posa de manifest a casa nostra, amb la **Carta catalana per als drets i les responsabilitats digitals**, presentada el 10 de desembre de 2019, coincidint amb la celebració del Dia Internacional dels Drets Humans, així com per la publicació de la **Carta de derechos digitales**, per part de l'Estat, l'any 2021. Ambdues cartes, tot i que amb diferències explicitades en la motivació, posen en relleu trets en comú, com la igualtat i no-discriminació, el dret d'accés a internet, l'accessibilitat universal, la capacitació de la població, entre d'altres.

**Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona s'estarà amatent al repte del desenvolupament de la transició de l'Administració electrònica a la digital**, vetllant pels drets de les persones en les seves relacions amb l'Administració municipal, per tal que es redueixi la bretxa digital i s'assegurin els canals d'assistència necessaris, alhora que es garanteix la neutralitat tecnològica, i per tal que aquesta transformació contribueixi a la

millora i facilitació de les relacions amb la ciutadania, en la cerca de la simplificació, l'agilitat, l'eficàcia i l'eficiència. Per fer-ho, **s'ha decidit crear una assessoria externa de drets digitals durant el 2022.**

## PARTICIPACIÓ CIUTADANA

### 1) Introducció

El nombre de queixes que han arribat a la Sindicatura en aquesta matèria al llarg de l'any 2021 ha estat limitat, i han suposat un total de 8. Probablement ens podem remetre a un origen multicausal per explicar aquest fet. D'una banda, és indubtable que, una vegada més, l'impacte de la pandèmia també ha tingut els seus efectes en l'àmbit de la participació, on el format clàssic presencial i de debat s'ha vist alterat i transformat, fet que pot haver suposat un desincentiu, si no un parèntesi o una dilatació de determinats processos. De l'altra, cal fer una reflexió interna sobre l'activitat de la Sindicatura en aquest àmbit, en el qual és previst desenvolupar una actuació més dinàmica en el futur més proper. En aquest apartat ens referirem al dictamen de la Sindicatura sobre el nou Reglament de participació ciutadana i a les bones pràctiques en matèria de participació.

### 2) Dictamen de la Sindicatura sobre el nou Reglament de participació

L'any 2002, el Plenari del Consell Municipal aprova les Normes reguladores de la participació ciutadana. En els anys següents, la ciutadania de la Barcelona vindica una participació més activa i el consistori també amplia la mirada sobre la participació. Fruit d'aquesta situació, i després d'un intens procés participatiu, s'aprova el 2017 el **Reglament de participació ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona**. No obstant això, el 25 d'octubre de 2019, la Sala Contenciosa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya dicta sentència 874/2019, declarant la nul·litat del Reglament de 2017. D'aquesta manera, recuperen vigència les Normes reguladores de 2002, amb les modificacions posteriors aprovades per acords del plenis del Consell Municipal, el 2009 i el 2014.

Durant l'any 2021, des de la Regidoria de Participació Ciutadana es treballa en l'elaboració d'un **nou Reglament de participació ciutadana**, pel qual es va preveure un període d'aportacions de la ciutadania de l'11 al 23 d'octubre. Des de la Sindicatura, com ja s'havia fet amb motiu de l'aprovació del Reglament del 2017, es realitzen un seguit d'aportacions, aquesta vegada amb format de **Dictamen no vinculant**, en el qual s'exposaven les conclusions i valoracions sobre algunes qüestions que es considerava que podien millorar i incidir en el dret a la participació ciutadana.

Per a la realització del Dictamen es van tenir en compte les referències al dret a la participació ciutadana de la Carta municipal de Barcelona, la Carta de drets i deures de Barcelona i la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat. També es va atendre el contingut, en matèria de participació local, de la Llei 7/1985, reguladora de les bases de règim local, i la Llei 8/1987, municipal i de règim local de Catalunya. Així mateix, es van considerar les referències a la participació, de la Llei 19/2013 i Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, estatal i autonòmica, respectivament. Finalment, es van incorporar els continguts de la Llei 1/2006, d'iniciativa legislativa popular, la Llei 4/2010, de consultes populars per via del referèndum, i la Llei 10/2014, de consultes populars no referendàries i altres formes de participació ciutadana.

Tot seguit es procedeix a fer un resum d'aquells **aspectes proposats per la Sindicatura a través del Dictamen** i que s'han **incorporat a l'articulat del Reglament de participació ciutadana**:

- a) **La informació suficient prèvia a l'inici de les consultes o els processos participatius**, o la manca o insuficiència d'aquesta, continua sent un aspecte que crea un profund malestar entre les persones participants en processos participatius i que pot esdevenir un element desincentivador i suposar un fre a la promoció de la participació ciutadana i a la democràcia activa. Si bé és una qüestió que ja estava introduïda en la proposta del reglament, a partir del Dictamen s'introdueixen especificacions al respecte.
- b) **La bretxa digital** és una qüestió que preocupa significativament la Sindicatura, atès que la seva existència, en cas de no tenir-se en compte de manera fefaent, pot minvar el dret de veïns i veïnes de la ciutat a la participació, en qüestions que puguin ser del seu interès. Així, és necessari vetllar de manera decidida i compromesa per **l'equitat digital**, per tal que totes les persones puguin tenir accés als mitjans tecnològics necessaris, i disposin dels coneixements per poder fer-ne ús. Per aquest motiu, es proposava l'existència de punts de suport i assistència a la participació, per garantir la participació i la informació de manera fàcil i accessible per a les persones amb dificultats per accedir als mitjans electrònics o usar-los, la qual cosa s'ha incorporat al nou articulat per a aquells casos en què els canals de participació només tinguin lloc en format digital.
- c) Pel que fa a les **diferents comissions** que conté el Reglament i que tenen l'objectiu de garantir el bon desenvolupament dels processos i el dret a la participació, d'acord amb els principis d'eficàcia i eficiència, es proposava que el Reglament inclogués els mecanismes de coordinació entre aquestes, cosa que s'ha incorporat preveient que la Comissió de Seguiment, en l'exercici de les seves funcions, ha de comptar amb la col·laboració i suport de la Comissió Assessora.
- d) Pel que fa a la **rendició de comptes**, des de la Sindicatura es considerava que alguns dels aspectes concretats al Reglament comportaven algunes limitacions al respecte i es feia referència a la devolució o retorn de la informació, sobretot a les persones interessades (les que han participat en el procés especialment). Des de la Sindicatura es

considera que la devolució i/o rendició de comptes, si bé s'ha d'efectuar atenent de manera prioritària les persones participants, ha d'estar a l'abast de tota la ciutadania, disponible de forma accessible, en exercici de **transparència** i bon govern i garantint el **dret a la informació**. Per aquest motiu, s'ha incorporat a l'articulat que entre els continguts mínims de la plataforma digital de participació, a més d'altres documents que ja hi constaven, s'incorporaran els resultats i els informes finals, per tal que puguin estar a l'abast de tota la ciutadania.

- e) A les convocatòries obertes, es tenia en compte que calia vetllar per incorporar les diferències culturals i de gènere, però des de la Sindicatura es considerava que era necessari ampliar el concepte de manera que resultin, des d'una **perspectiva interseccional**, prou representatives de **l'heterogeneïtat social** real, cosa que s'ha integrat al redactat del Reglament.
- f) Es proposava incorporar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona, en l'article referent a Garanties de la ciutadania i instàncies de tutela, cosa que s'ha fet.
- g) En referència al nombre de **signatures necessàries per a la tramitació d'una iniciativa ciutadana**, des de la Sindicatura considerem que el redactat actual, en la mesura que inclou xifres concretes, pot comportar condicionants en un futur, en cas que la legislació aplicable es pogués veure modificada. Per aquest motiu, s'ha incorporat en forma de disposició addicional que el nombre de signatures mínimes necessàries per a la tramitació de les iniciatives ciutadanes s'entén automàticament modificat en el cas que la legislació aplicable n'estableixi un nombre diferent.

Durant l'any 2022, des de la Sindicatura s'estarà amatent a la **implementació del Reglament**, especialment en aquells aspectes sobre els quals es va pronunciar en el Dictamen, així com en l'**actualització de les pàgines web dels òrgans de participació**, sobre les quals s'ha pogut observar que en bona part no estan actualitzades i no contenen, en tots els casos, les actes de les reunions, els dictàmens o els documents que s'hi puguin generar, aspecte sobre el qual es recomana que es presti la deguda atenció.

### 3) Bones pràctiques en matèria de participació

Des de la Sindicatura es considera oportú destacar **dues experiències de participació ciutadana** per les seves especials característiques.

D'una banda, al llarg de l'any 2020 i especialment durant el 2021 s'ha desenvolupat un procés participatiu per tal de portar a terme, per primera vegada a la ciutat de Barcelona, els **pressupostos participatius**. Malgrat que des de la Sindicatura no s'ha analitzat específicament el procés, s'ha estat expectant al seu desenvolupament. Algunes dades significatives que cal tenir en compte són les 39.433 persones que hi han pres part, i que

han emès un total de 55.076 vots en la fase final de votació, del qual n'han resultat 76 projectes que es distribuïran pels diferents districtes de la ciutat.

De l'altra, s'ha portat a terme el procés d'eleccions al **Consell Rector de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD)**. Des de la Sindicatura es va considerar oportú obrir una actuació d'ofici, atès que en les dues darreres convocatòries (els anys 2011 i 2016) s'havien rebut queixes i s'havia fet un seguiment molt proper de la seva organització i desenvolupament i s'havien efectuat una sèrie de recomanacions per tal de millorar la praxi participativa i poder vetllar per tal que el procés es realitzés amb les màximes garanties. Les recomanacions han estat incorporades i, a aquestes, s'hi afegeix la voluntat i proactivitat de l'IMPD per construir un procés efectiu.

És rellevant el fet que s'ha elaborat i aprovat un Reglament electoral a les eleccions al Consell Rector de l'IMPD que sistematitza i ordena tot el procés, i que també esdevé un instrument bàsic i de referència per tal que la ciutadania pugui estar plenament i detalladament informada sobre aquest.

També cal destacar la campanya de divulgació realitzada per donar a conèixer el procés, malgrat els condicionants per causa de la situació de pandèmia i que han incidit en els mitjans emprats, fonamentalment electrònics, cosa que podria haver incidit en les persones afectades per la bretxa digital, fet que hauria de ser tingut en compte en properes convocatòries.

La possibilitat de votar en format electrònic i també presencial, la disposició de les meses durant els tres dies que es van habilitar com a jornades electorals, així com les acreditacions d'identitat per exercir el vot, són exemples de facilitació a la ciutadania, per tal de possibilitar la participació ciutadana.

## 4) Recomanacions

- Recomanar a l'Àrea de l'Agenda 2030, Transició Digital, Esports i Coordinació Territorial i Metropolitana que es millori l'accés al registre municipal presencial.
- Recomanar a l'Àrea de l'Agenda 2030, Transició Digital, Esports i Coordinació Territorial i Metropolitana que es faciliti cita amb "L'OAC et truca" per a una franja horària més ajustada.
- Recomanar a la Regidoria de Participació que es mantinguin actualitzades les pàgines web dels òrgans de participació, així com que s'hi incorporin els documents generats en aquells òrgans.

- Recomanar a l'Ajuntament de Barcelona prosseguir en les actuacions per fer créixer en accessibilitat els webs municipals i les aplicacions (apps), en una tasca de constant revisió d'acord amb els principis d'accessibilitat POUR.
- Recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que es treballi coordinadament amb aquelles altres administracions (AMB, Diputació de Barcelona...) per tal d'avançar conjuntament en l'accessibilitat digital dels serveis que es presten a la ciutat.
- Recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que es revisi i valori la possibilitat de concretar millor els termes d'accessibilitat a l'Ordenança reguladora de l'Administració electrònica de l'Ajuntament de Barcelona.

## Capítol 9. Activitats econòmiques

### 1) Introducció

Aquest any 2021 ha estat un any difícil per la població en general. La situació sanitària amb la qual ja vam haver d'aprendre a conviure l'any 2020 ha fet, si més no, encara més complicada la vida a la ciutat, i molts dels drets econòmics, socials, culturals i ambientals de proximitat s'han vist especialment afectats. Les administracions públiques han hagut d'adaptar-se a la complexitat d'aquesta nova etapa i destinar gran part dels recursos disponibles a pal·liar totes les mancances que han anat aflorant com a conseqüència dels efectes de la pandèmia.

Abans de passar a exposar algunes de les queixes tramitades amb referència a aquesta matèria, es vol posar de manifest que enguany s'han prestat molts serveis d'assessorament a persones consumidores o usuàries sobre els seus drets envers les empreses privades i companyies de serveis, i no només de la ciutat de Barcelona, ja que també ens han arribat queixes d'altres poblacions, i, en conseqüència, s'han fet derivacions tant a les oficines municipals d'informació als consumidors com a l'Agència Catalana de Consum, ja que són els organismes competents de la defensa dels drets dels consumidors.

Els temes principals que s'han tractat en aquest capítol són: les autoritzacions de les terrasses; les noves tecnologies; la legalització d'activitats; els usos turístics; els clubs de fumadors de cànnabis i, finalment, el cost dels serveis bàsics i la consideració de el dret a l'energia com un dret humà.

### 2) Sobre les autoritzacions de terrasses

Pel que fa als temes tractats a la Sindicatura sobre llicències d'activitats econòmiques, es vol destacar el gruix de les queixes que fan referència a la manca d'eficàcia en la tramitació de les sol·licituds d'ampliacions i de noves llicències d'autoritzacions de terrasses excepcionals, tant reclamades en temps de pandèmia, així com la divergència de criteris utilitzats, fins ara, entre els diferents Districtes en relació amb les condicions per autoritzar les terrasses quan hi ha concurrència de sol·licituds en un mateix espai.

Recordem que els establiments dedicats a la restauració van començar l'any amb importants restriccions, ja que al principi només estaven permesos serveis de lliurament a domicili o per emportar, i amb la limitació de dues franges horàries per donar servei als mateixos establiments, una per a esmorzars i l'altra per a dinars. En aquell moment la mobilitat també estava restringida i la majoria de les empreses feien teletreball.

En aquest context, ja al maig del 2020, el consistori havia endegat una sèrie d'actuacions extraordinàries per donar resposta a la crisi sanitària de la covid-19 que preveien la

instal·lació o ampliació de terrasses, i es prioritzava ubicar-les a la calçada. L'objectiu era donar suport a la restauració, afavorir la viabilitat dels establiments i fer-ho de manera compatible amb un espai públic més viu i accessible, i amb el compliment estricte de les mesures sanitàries.



Així, a través del decret d'alcaldia de 21 de maig de 2020, pel qual s'estableixen mesures en matèria de la reobertura de les terrasses i l'ampliació de l'espai públic per destinar-lo a aquesta activitat, amb motiu de la flexibilització de les restriccions establertes amb la declaració de l'estat d'alarma, modificat el 23 de maig següent, es van establir les mesures especials en matèria de reobertura de terrasses, del procediment per a l'ampliació provisional de l'espai lliure d'ús públic ocupat per les terrasses amb llicències preexistents i de les noves que s'hi puguin autoritzar.

Diverses persones titulars d'establiments dedicats a la restauració van exposar la seva disconformitat amb l'actuació municipal per la denegació de les seves sol·licituds, i aquesta institució, vist que la situació d'excepcionalitat continua i que els efectes de la crisi econòmica són considerables en el sector de la restauració, va iniciar una actuació d'ofici. Aquesta actuació d'ofici pretenia analitzar i valorar si l'actuació municipal ha estat proporcionada a les finalitats que la justifiquen, tal com s'estableix a l'article 5 de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona. Malauradament, en no haver obtingut resposta encara per part dels serveis municipals implicats, no s'ha pogut emetre una resolució sobre aquest assumpte, que afecta principalment el districte de Gràcia.



En data 23 de setembre de 2021 es va aprovar inicialment una nova modificació de l'Ordenança de terrasses que s'inspira en aquestes mesures extraordinàries exposades, amb motiu de la crisi sanitària de la covid-19. Aquesta nova modificació ha estat aprovada definitivament en data 23 de desembre de 2021 i publicada al BOPB en data 29 de desembre de 2021. La seva disposició addicional única estableix que en el termini de sis mesos des de l'entrada en vigor de l'Ordenança, l'Alcaldia ha d'aprovar un manual operatiu per fixar els criteris de tramitació de les llicències.

Sobre aquesta nova normativa i en el marc d'una altra actuació d'ofici, motivada pels greuges denunciats per alguns restauradors del districte de Sants-Montjuïc que s'han hagut de sotmetre a sorteig cada any per aconseguir les autoritzacions de les terrasses en determinats trams del carrer de Blai, s'han analitzat els procediments aplicats en els diferents districtes de la ciutat per a l'atorgament de les autoritzacions de terrasses quan hi ha concurrència de sol·licituds. Aquesta Sindicatura considera que s'han d'aplicar uns criteris unitaris en l'àmbit de ciutat per evitar situacions de greuge en funció del territori on estigui ubicada l'activitat.

Ara per ara, el manual operatiu vigent, més enllà d'establir que la distribució ha de ser igualitària entre concurrents i proporcional a la capacitat del local, no conté cap desenvolupament sobre el procediment específic que ha de regir la distribució equitativa de l'espai públic entre els operadors, en el cas de superar les sol·licituds el nombre de llicències disponibles. Tampoc esmenta els criteris que han de regir en la realització de sorteig, i especialment pel que fa a als operadors que no resultin adjudicatari d'autorització en sortejos anteriors per evitar que puguin tornar a resultar perjudicats.

En alguns districtes, la normativa d'aplicació obeeix més a l'esperit i la literalitat de l'Ordenança de terrasses i al seu manual operatiu, aprovat per decret d'alcaldia en data 26 de febrer de 2015, que estableix les disposicions especials sobre terrasses, així, en les circumstàncies de concurrència de sol·licituds, els districtes consultats de l'Eixample, Sant Martí i Sant Andreu fan una distribució equitativa entre els sol·licitants, i utilitzen el sorteig de manera residual únicament en aquells supòsits d'empat de condicions i en què, de forma justificada, no es puguin aplicar altres fórmules d'assignació. D'aquesta manera s'aconsegueix un repartiment equitatiu entre tots els operadors susceptibles d'obtenir una llicència.

El Districte de Sants-Montjuïc, en canvi, opta per l'opció del sorteig amb l'argument de la impossibilitat de modificar l'Ordenació singular dels carrers de Blai i Blesa. En aquest punt, cal recordar que l'ordenament jurídic preveu mecanismes per modificar les normes quan de la seva aplicació derivi una situació injusta, com és el cas de l'Ordenació singular dels carrers de Blai i Blesa. Així, la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, preveu la potestat de l'Administració de revocar d'ofici les seves disposicions, mitjançant la seva derogació, modificació o substitució, i sempre responent a l'interès públic que ha de regir les actuacions de l'Administració pública (art. 106 a 111).

De fet, en la modificació de l'Ordenança de terrasses que es va produir el mes de juny de 2018, es recollia la possibilitat que, durant la vigència de les ordenacions singulars, l'Ajuntament pogués modificar-les d'acord amb el procediment previst a l'Ordenança de terrasses de l'any 2013. El Districte no va tenir en consideració aquesta opció, tot i els conflictes que, any rere any, s'havien anat produint en l'assignació de llicències en els carrers de Blai i Blesa i les recomanacions emeses per aquesta institució.

En la nova modificació de l'Ordenança de terrasses que entrarà en vigor el 2022, a l'article 87, es regulen els criteris d'assignació dels espais determinant que les regles per a l'assignació dels espais es concretaran per decret de la Comissió de Govern. Aquesta institució recomana que aquests criteris siguin aplicables amb igualtat de condicions a tota la ciutat.

### **3) Sobre les noves tecnologies**

Un altre assumpte resolt ha estat en relació amb la implantació de la tecnologia 5G a la ciutat. Amb referència a aquesta matèria objecte de diferents queixes rebudes, cal tenir present que l'ordenament jurídic confereix a les administracions públiques certa discrecionalitat a l'hora de gestionar, en el marc de les seves competències, els serveis que són necessaris per al desenvolupament de la vida ciutadana a les ciutats. Entre aquests serveis hi ha el de les telecomunicacions, que, segons l'article 13, de la Llei 1/2006, de 13 de març, per la qual es regula el règim especial del municipi de Barcelona, preveu la participació de l'Ajuntament en l'ordenació del procés de desplegament de la xarxa.

Les decisions que s'adoptin sobre aquests serveis, que són necessaris o imprescindibles per al desenvolupament urbà i de les persones, des del marc de la bona administració, i d'acord amb la jurisprudència recent, han d'estar raonades, motivadament fonamentades i justificades en base a l'interès general, i alhora han de resultar les millors d'entre totes aquelles solucions possibles, per tal de no resultar arbitràries i, per tant, constitucionalment prohibides (d'acord amb l'article 9.3 de la CE).

Certament, la implementació de la tecnologia 5G és objecte de certa controvèrsia, i tal com s'ha comentat en el punt anterior, qualsevol mesura al respecte ha d'estar degudament fonamentada sota criteris tècnics.

Així que, d'acord amb el que disposa la Carta Europea sobre el medi ambient i la Salut — que a l'article 1 preveu el dret a la informació i a la participació en els temes mediambientals— així com el denominat Conveni d'Aarhus, de la Comissió Econòmica per a Europa de Nacions Unides sobre accés a la informació, la participació de públic en la presa de decisions i en matèria de medi ambient, cal vetllar des del consistori per tal de garantir els drets d'informació en la implementació d'aquest tipus de decisions.

El consistori manifestava que no té la competència en temes de radiofreqüència i també exposava que no s'havia implantat tecnologia 5G a les xarxes de bus i metro durant l'estat d'alarma, com afirmava la persona promotora d'una de les queixes. Però assegura que és coneixedor del desplegament d'aquest tipus de telefonia mòbil de cinquena generació que permet l'augment de les velocitats de descàrrega i l'enviament de dades, així com l'optimització dels dispositius per fer-los més eficients, en diferents estacions base de la ciutat.

En aquest punt cal fer esment que, si bé la competència en matèria de telecomunicacions correspon a l'Estat amb caràcter exclusiu (art. 149.1.21 CE), la potestat d'intervenció de l'Administració local en els processos d'implantació d'infraestructures mòbils en matèria urbanística i mediambiental és indiscutible.

En aquesta línia, i d'acord amb el principi de precaució, s'han de potenciar totes les actuacions que estan encaminades a l'avaluació de riscos incerts i permetre adoptar-hi mesures. L'informe elaborat per l'Agència de Salut Pública de Barcelona sobre els efectes que pot suposar per a les persones l'impacte dels camps electromagnètics demostra l'evidència que hi ha un cert grau d'incertesa sobre possibles efectes adversos per a la salut a llarg termini, atès que són tecnologies que no fa gaire temps que estan en funcionament i encara no es disposa de dades suficients per poder avaluar els efectes de l'exposició a les ones electromagnètiques que generen sobre la salut de les persones.

Per tant, atenent l'article 102 de la Carta municipal de Barcelona, que indica que, amb un compromís de ciutat sostenible, l'Ajuntament ha de formular i mantenir polítiques dirigides a la preservació, la restauració i la millora del medi ambient urbà natural i, en particular, a assegurar la bona qualitat de l'aigua i de l'aire, el nivell de soroll adequat, la qualitat de l'espai públic i el manteniment i la promoció de la salut pública, i vist que a escala internacional hi ha una sèrie de pautes que regulen l'exposició a les ones electromagnètiques, caldrà assegurar-se, si més no, i amb la col·laboració de les administracions que correspongui, que els nivells d'exposició de la ciutadania es trobin dins dels límits recomanats.

Així mateix, és d'obligat compliment, d'acord al que estableix l'Ordenança d'intervenció municipal en les instal·lacions de radiocomunicació, de 29 de gener de 2014, que totes les estacions base de telefonia que modifiquin la seva tecnologia actualitzin les dades que constin a les autoritzacions de què disposin, i les noves estacions que decideixin implantar-se a la ciutat hauran de disposar del títol habilitador que els correspongui. Per aquest motiu, la Sindicatura ha iniciat una actuació d'ofici per fer el seguiment de les actuacions realitzades a tota la ciutat amb referència a l'estat en què es troben les instal·lacions de radiocomunicació autoritzades, amb l'objectiu de conèixer si el consistori ha revisat tots els expedients corresponents a estacions de telefonia mòbil que no havien aportat cap certificació de control ambiental.

### 3) Sobre la legalització d'activitats

Havent rebut algunes queixes amb referència a l'atenció rebuda per part dels diferents serveis municipals a l'hora de sol·licitar informació sobre activitats que fa molts anys que es duen a terme en un mateix establiment i que fins i tot podrien arribar a ser considerades com a emblemàtiques pel fet de ser ben conegudes en el seu barri, aquesta institució considera convenient fer alguna reflexió al respecte.

Un dels casos s'inicia quan la persona titular d'un establiment de farmàcia, que fa uns 35 anys que exerceix l'activitat a la ciutat, presenta una sol·licitud de canvi de nom de l'activitat amb motiu de traspasar el negoci. El problema sorgeix quan el Districte li notifica que aquest establiment no disposa de llicència municipal.

Tant bon punt la persona responsable de l'activitat té coneixement d'aquest fet, comença la recerca i recopilació de tota la documentació que pugui servir per justificar la legalitat de la seva activitat. I, mentrestant, inicia la tramitació d'una nova llicència, tal com li recomanen els serveis municipals, i presenta la comunicació d'obertura d'una nova activitat, que el Districte deixa sense efecte per incompliment de les ordenances metropolitanas.

Davant de la impossibilitat doblement sobrevinguda de no poder traspasar el negoci, amb l'ajuda de professionals competents en la matèria i amb les corresponents despeses que això comporta per a la persona interessada, es torna a sol·licitar el canvi de nom de l'activitat i s'adjunta tota la documentació que s'ha aconseguit recopilar i en què consta justificada la realització de l'activitat, almenys des de l'any 1986.

Per segona vegada, la resposta municipal és desfavorable i amb l'afegit de la incoació d'un expedient de disciplina urbanística contra la persona interessada per no disposar del permís municipal per realitzar l'activitat de farmàcia. És en aquest moment quan la persona afectada es dirigeix a aquesta institució perquè es troba totalment desamparada i no sap com ha d'actuar.

Un cop estudiats els fets i la documentació aportada, i atenent allò que disposa l'article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea sobre el dret de tota persona a ser escoltada abans que sigui presa en contra seva una mesura que l'afecti desfavorablement, aquesta Sindicatura considera que l'actuació del servei municipal va ser insuficient tant pel que fa a l'atenció i informació a la persona responsable de l'activitat, com pel que fa a l'inici i posterior tramitació d'un expedient d'inspecció contra la interessada per una suposada infracció que, segons es desprèn del relat dels fets, desconeixia en tot moment.

Aquesta Sindicatura considera que hauria estat oportú, en aquest cas en què no es demostra que hi hagi hagut mala fe per part de qui té la titularitat de la farmàcia per ocultar l'activitat i esquivar el control municipal, ja que, segons manifesta, sempre s'han anat liquidant les taxes i els tributs corresponents, i que un dels documents que aportava la titular de l'establiment és una acta d'obertura de l'activitat de farmàcia del Servei d'Inspecció Farmacèutica del 1986 en què, a part del funcionari tècnic de la Generalitat, també hi consta

la signatura d'un representant de l'Ajuntament, que va acompanyar la persona interessada en els tràmits necessaris per a la legalització definitiva de l'activitat suficientment acreditada.

En un altre dels casos, la persona interessada en la llicència de què disposava l'última persona llogatera del seu local, que havia heretat dels seus pares, i que havia de ser el suport per a la seva jubilació, es va dirigir al Districte i se li va informar que l'activitat, que en aquesta ocasió és de restauració, no havia disposat mai de llicència municipal. Per tant, es tracta d'una activitat que també fa més de 35 anys que està en funcionament i la persona afectada també està en edat de jubilació.

La persona interessada va facilitar informació addicional per l'expedient de queixa: una còpia de la sol·licitud, tal com li van recomanar els serveis municipals; un informe previ urbanístic de l'agost del 2021, amb el resultat desfavorable; així com fotografies amb referència a l'incendi que va patir l'establiment a l'any 1998, en què van intervenir tant els Bombers com la GUB.

Sobta que, havent-se produït un incendi, no constin antecedents almenys sobre els fets en els arxius municipals; així és que aquesta Sindicatura, i coneixent que aquesta activitat està en funcionament des de fa més de tres dècades, s'ha demanat al Districte que revisi novament la sol·licitud formulada per la persona interessada, tenint en compte les dues adreces possibles del local en qüestió.

Tornant a la informació que s'ha fet arribar a aquesta Sindicatura per part del Districte, tampoc es fa referència a possibles expedients de disciplina urbanística o mediambiental que s'hagin pogut tramitar contra els titulars d'aquest establiment, quan només pel fet de l'incendi que es va produir ja hauria de constar en els arxius municipals, ja que, si bé el local no disposava de la preceptiva llicència d'activitat, com s'assegura, s'hauria d'haver iniciat un expedient de legalització en aquell moment. Caldrà verificar el seguiment dut a terme des dels serveis municipals arran de les actes realitzades pels Serveis de Seguretat i Prevenció en l'incendi.

Finalment, i amb referència a aquest cas, en què la persona interessada pot resultar greument perjudicada per la manca d'actuació eficaç per part del consistori, es vol destacar el que representa el concepte de bona Administració recollit a l'article 41 de la Carta Europea de Drets Fonamentals, en què s'ha de basar l'actuació de les administracions públiques, i tot allò que comporta amb referència als termes d'eficàcia, transparència i servei a la ciutadania. Aquesta institució considera que cal una atenció més acurada i personalitzada en aquells casos en què hi hagi indicis d'actuacions municipals irregulars que puguin conculcar els drets fonamentals de la ciutadania.

També amb referència a la legalització, però en aquest cas, d'activitats de nova aparició, s'ha iniciat una actuació d'ofici amb referència als denominats supermercats fantasma, ja que els locals destinats a l'activitat de supermercat tancat al públic han pres notorietat amb la pandèmia i els confinaments a la ciutat, com també ho han fet les cuines/obradors

industrials i sense venda al públic ni degustació, els quals es va acordar suspendre en la Comissió de Govern de data 25 de març de 2021, modificada en data 20 de maig de 2021. Havent tingut coneixement de les molèsties que causa el funcionament i la logística d'aquest tipus d'activitat al veïnat dels carrers on estan ubicats, així com les afectacions a la tranquil·litat i seguretat dels vianants per la presència constant de vehicles de repartiment, la Sindicatura s'interessa per valorar si la regulació i el control de les activitats destinades a supermercats tancats al públic és eficaç per tal de garantir l'exercici dels drets fonamentals de la ciutadania.

## **5) Sobre els usos turístics**

Cada any es reben queixes per conflictes de convivència en algunes finques en les quals hi ha habitatges destinats al turisme. Tant l'atorgament dels permisos de les activitats turístiques que es duen a terme a la ciutat com l'exercici de la funció inspectora i la potestat sancionadora sobre aquestes activitats turístiques correspon als municipis, segons l'atribució de competències establerta en l'article 68 de la Llei 13/2002, de turisme de Catalunya. En aquest sentit, el consistori disposa de plans específics d'actuació i també de mecanismes de mediació amb l'objectiu d'afavorir la convivència veïnal.

Al desembre del 2020, en la resolució d'una queixa i amb motiu de la crisi turística ocasionada pels efectes de la pandèmia, aquesta Sindicatura va recomanar a l'Ajuntament que aprofités el moment per dur a terme una revisió d'ofici de tots els comunicats habitatges d'ús turístics (HUT) en vigor, amb l'objectiu de poder detectar possibles disfuncions que justifiquin el deixar sense efecte aquells comunicats que presentin incompliments normatius, i d'aquesta manera intentar reduir la pressió turística que inevitablement tornaran a patir els veïns i veïnes de Barcelona quan es normalitzi la situació.

L'Ajuntament va acceptar la recomanació i va iniciar, a data 1 de març de 2021, un pla d'inspecció de revisió dels HUT inclosos en el cens del Pla Especial Urbanístic d'Allotjaments Turístics (PEUAT), i aprofitant que s'estava elaborant un nou PEUAT. Aquest pla d'inspecció incloïa la revisió administrativa dels 9.490 expedients d'autorització vigents i la visita als seus emplaçaments per tal de determinar la tipologia de l'activitat que es duu a terme.

Havent-se aprovat inicialment, al gener de 2021, l'actualització del PEUAT, entre d'altres motius perquè no admetia la nova modalitat de lloguer d'habitacions d'ús turístic en habitatges, anomenades llars compartides, a la ciutat i previstes al Decret 75/2020, de 4 d'agost, de turisme de Catalunya, durant tot aquest any ha estat vigent una moratòria de la suspensió de llicències de llars compartides, així com dels permisos per fer obres amb referència a aquestes habitacions d'ús turístic, i amb l'objectiu de preservar la funció social de l'habitatge i evitar una saturació d'usos turístics en habitatges.



En data 23 de desembre de 2021 s'ha aprovat definitivament, de conformitat amb l'article 68 de la Carta municipal de Barcelona, el nou PEUAT per a la regulació dels establiments d'allotjament turístic, albergs de joventut, habitatges d'ús turístic, llars compartides i residències col·lectives docents d'allotjament temporal. Aquesta normativa només preveu la implantació de llars compartides a través de la reconversió dels HUT actualment existents, i la nova implantació únicament allà on es pugui habilitar una nova activitat de HUT.

D'aquesta manera, i un cop ha estat aprovat aquest nou PEUAT, es podrà tramitar una ordenança que fixi els requisits per a l'exercici d'aquesta nova tipologia d'activitat d'ús turístic a la ciutat i que permetrà el lloguer d'habitacions d'ús turístic sempre que no se superin els 31 dies d'estada, que hi hagi un màxim de quatre places per pis i que qui demani la llicència sigui la persona que viu habitualment a l'habitatge, tal com s'estableix al Decret 75/2020, de 4 d'agost, de turisme de Catalunya. Aquesta institució estarà atent que la compatibilitat dels diferents usos es faci, sempre, garantint el dret a l'habitatge dels veïns i veïnes.

Amb referència a les determinacions comunes que estableix el nou PEUAT per als HUT i les llars compartides, en l'article 26.2 s'especifica que els títols habilitadors que emparen el desenvolupament d'aquestes dues modalitats d'usos turístics no són transmissibles. Des d'aquesta Sindicatura es fa ressò d'aquesta restricció del règim de transmissió d'aquestes d'activitats turístiques, i es vol posar de manifest que era una recomanació emesa reiteradament des d'aquesta institució, amb l'objectiu d'evitar la gentrificació en determinats

barris, ja que igual que succeeix amb altres activitats sobre les que operen restriccions de les condicions d'implantació, la seva limitació comporta un increment notable del preu de la transacció de l'activitat i, en conseqüència, un encariment injustificat dels preus dels habitatges.

## **6) Sobre els clubs de fumadors de cànnabis**

Havent rebut queixes amb referència a la ubicació d'aquest tipus d'activitats, i més concretament dels clubs de fumadors de cànnabis que s'instal·len a prop de centres educatius en els quals hi ha presència constant d'infants i adolescents, aquesta Sindicatura va iniciar una actuació d'ofici l'any 2020 sobre la regulació dels clubs de fumadors de cànnabis a la ciutat.

L'objectiu d'aquesta actuació era valorar si era procedent la modificació del Pla especial urbanístic que regulava aquest tipus d'activitats per tal d'establir les condicions urbanístiques més adequades per compatibilitzar el dret d'associació de les persones consumidores de cànnabis amb l'exercici d'altres drets fonamentals, com són la integritat física i moral, la protecció de la salut i el gaudi d'un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona. Això és degut al fet que al Pla només determinava unes distàncies mínimes d'emplaçament respecte als usos col·lectius considerats protegits, com són els centres d'educació obligatòria, i no es feia referència a altres tipus de centres educatius, com per exemple els centres de formació professional, els centres únics de batxillerat i les escoles bressol o les llars d'infants.

L'estudi no es va poder concloure per manca de la informació sol·licitada a l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat. Recentment, i després de múltiples recursos contra determinats articles restrictius i la impugnació a la totalitat del Pla especial urbanístic per a l'ordenació territorial dels Clubs i Associacions de Consumidors de Cànnabis a la ciutat de Barcelona, aprovat l'any 2016, s'ha estimat la nul·litat de ple dret del Pla per invasió de la competència exclusiva estatal en matèria de legislació penal.

En la tramitació d'una de les queixes rebudes aquest any 2021, el consistori ha informat que, actualment, i arran de la sentència del TSJC de 2 de juny de 2020, no s'admeten comunicats d'activitats sota l'epígraf d'Associació de consumidors de cànnabis, i únicament s'admeten comunicats d'activitats sota l'epígraf de "Casa o centre de reunió o de difusió de la cultura, valors o afeccions d'un col·lectiu específic: Club social privat". En un local que disposi de comunicat sota l'epígraf de Club social privat, només es permet la reunió, però no el consum, malgrat que l'entitat pugui estar degudament registrada com a Associació de consumidors de cànnabis.

S'afegeix en el referit informe municipal que subscriu el Districte de Les Corts que, per aquest motiu, l'Ajuntament posarà tots els mitjans de què disposa per comprovar i assegurar que les activitats que es realitzin tant als locals legalitzats abans, durant o



després del Pla per l'ordenació territorial dels clubs i associacions de consumidors de cànnabis a la ciutat de Barcelona, en cap d'ells no es realitzi el consum de cànnabis. Des d'aquesta institució es continua fent seguiment d'aquest assumpte.

## 7) Sobre el cost dels serveis bàsics

Per tancar aquest capítol es vol fer esment a l'actuació d'ofici iniciada al mes d'octubre de 2021, amb l'objectiu d'identificar l'impacte econòmic que l'increment de les tarifes elèctriques està tenint sobre la ciutadania de Barcelona, sobre el Consistori i les seves entitats municipals, en particular.

El cost de l'electricitat és una variable econòmica que afecta les famílies, empreses, autònoms i, també, el conjunt de l'Administració. Des del mes de febrer de 2021 s'ha produït un augment sostingut del preu de l'electricitat en el mercat majorista, que el passat mes de setembre va marcar màxims històrics gairebé triplicant els preus respecte de l'any 2020. A més, no sembla, ara per ara, que aquesta exorbitant escalada hagi de millorar en els propers mesos.



Els elevats preus derivats del consum elèctric generen un alt grau de preocupació i incertesa en els ciutadans, atès que es tracta d'un consum bàsic de primera necessitat i que té un paper rellevant en les economies domèstiques, en les quals impacta de manera

negativa, amb especial incidència en els col·lectius que pateixen més vulnerabilitats a la ciutat.

Qualsevol reflexió sobre la incidència de l'increment de les tarifes elèctriques i la seva repercussió sobre la ciutadania i sobre l'Ajuntament de Barcelona està relacionada amb la consideració del dret a l'energia com un dret humà. No podem considerar l'energia elèctrica només com un servei, sinó que esdevé una necessitat bàsica i primària, tant per dur a terme activitats essencials de la nostra vida diària com per al desenvolupament social i humà, i això és així tant en l'àmbit individual com col·lectiu.

A tall d'exemple, a escala individual el dret a l'energia està associat a la realització de necessitats bàsiques relacionades amb l'habitatge: la llum, l'alimentació, l'escalfor, la refrigeració, la comunicació o la mobilitat. A escala col·lectiva és present i indispensable arreu: centres de treball, hospitals, transport, fàbriques, mobilitat sostenible, biblioteques o centres culturals.

La crisi sanitària, social i econòmica provocada per la covid-19 ha intensificat les situacions de vulnerabilitat existents prèvies a la pandèmia i ha provocat un increment de noves llars vulnerables.

En aquest context, l'increment desmesurat de les tarifes elèctriques no ha fet més que augmentar la fragilitat econòmica de les persones que, fins i tot abans de la crisi sanitària, ja tenien dificultats per poder pagar els serveis bàsics, com és el cas de l'energia elèctrica.

El dret a la vida és el primer que figura a la Declaració Universal dels Drets Humans, i és el que fa que tots els altres tinguin sentit. Aquesta Sindicatura no vol deixar de dir que, malauradament, aquest dret s'ha posat en risc en situacions de persones que viuen en condicions de vulnerabilitat.

En aquests moments, hi ha massa persones socialment vulnerables que no disposen d'un habitatge en condicions d'habitabilitat o que, tot i disposar-ne, se'ls està posant en la disjuntiva d'haver d'escollir entre comprar menjar o bé escalfar la casa. L'accessibilitat a la xarxa elèctrica de les persones que viuen en situacions de vulnerabilitat corre perill de desconexió o connexió irregular que, inevitablement i per tractar-se d'un servei essencial, les porta a recórrer a connexions alternatives del tot insegures amb el consegüent perill per a la seva salut i la seva vida.

Per tant, és imprescindible garantir no només l'accessibilitat física amb instal·lacions adequades que garanteixin la seguretat de les persones, i que, a més, aquesta accessibilitat sigui econòmicament assequible per a tota la població, de manera que en cap cas es comprometí la seva capacitat econòmica per poder adquirir altres béns i serveis essencials com són l'alimentació, l'educació o la sanitat. Per aquestes raons, la Sindicatura de Greuges de Barcelona aposta perquè el dret a l'energia tingui la consideració de dret humà.

És per aquest motiu que l'any 2021 la Sindicatura s'ha interessat per l'impacte que està tenint l'increment de les tarifes elèctriques a la ciutat i, amb aquest objectiu ha iniciat una

actuació d'ofici per analitzar l'impacte econòmic que té l'increment de les tarifes elèctriques sobre la ciutadania de Barcelona, sobre el Consistori i les seves entitats municipals.

Sobre l'Administració local descansa l'obligació de prestar un nombre elevat de serveis públics, fàcilment identificables per la seva proximitat i universalitat. L'article 26.1 de la Llei 7/1985, reguladora de les bases de règim local, i l'article 67 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya estableixen, entre altres serveis de prestació obligatòria, l'enllumenat públic.

El cost de l'electricitat és una variable econòmica que afecta les famílies, empreses, autònoms i, també, el conjunt de l'Administració. Des del mes febrer de 2021 s'ha produït un augment sostingut del preu de l'electricitat en el mercat majorista que ha marcat màxims històrics i gairebé ha triplicat els preus de l'any 2020.

Els elevats preus derivats del consum elèctric estan generant un alt grau de preocupació i incertesa en els ciutadans, atès el que es tracta d'un consum bàsic de primera necessitat i que té un paper rellevant en les economies domèstiques en les quals impacta de manera negativa, amb especial incidència en els col·lectius més vulnerables.

El principi d'universalitat, igualtat d'oportunitats i cohesió social exigeixen que els serveis bàsics siguin accessibles i assequibles per a tots els ciutadans. La privació d'alguns d'aquests serveis essencials per a un sector de la població podria vulnerar la dignitat de les persones i el seu legítim dret al desenvolupament social.

Per valorar el context actual i conèixer les mesures adoptades per pal·liar aquesta situació, la Sindicatura ha sol·licitat informació al consistori respecte de les mesures adoptades en relació amb els col·lectius més vulnerables. Entre d'altres, volem tenir indicadors respecte de la variació en l'atorgament d'ajuts econòmics per afrontar el pagament del subministrament d'electricitat durant aquest any 2021 i, també, el volum d'intervencions que s'han fet des del servei de Punts d'Assessorament Energètic de l'Ajuntament de Barcelona, relacionats amb l'increment de les tarifes elèctriques.

Com hem dit, l'enllumenat públic és un servei bàsic de prestació obligatòria i l'augment de les tarifes també impacta en les arques municipals. Per això, la Sindicatura també ha demanat informació de l'increment que ha representat per l'Ajuntament el cost del subministrament elèctric a la ciutat.

Tanmateix, la Sindicatura s'interessa per les actuacions i programes que l'Ajuntament té en curs o en projecte enfocades a la ciutadania que optin per l'eficiència energètica i fons d'energia netes i renovables. Actualment aquesta actuació està en fase d'estudi i elaboració, i tant bon punt s'acabi, la Sindicatura farà públiques la valoració, conclusions i, si escau, recomanacions.

## 8) Recomanacions

- A l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat, juntament amb l'Institut Municipal de Paisatge Urbà i Qualitat de Vida, que s'estableixin criteris homogenis per la tramitació de les autoritzacions de terrasses al conjunt de la ciutat.
- A l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat, que es faci un seguiment actiu, en coordinació amb els organismes competents, sobre l'ús de les noves tecnologies a la ciutat, i s'informi la ciutadania en general.
- Als Districtes, que s'acompanyi les persones, i especialment els col·lectius amb més vulnerabilitats, en els diferents tràmits necessaris per dur a terme la regularització dels seus negocis.
- A l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat, conjuntament amb els Districtes, que s'actualitzi el cens d'HUT a la ciutat i es continuï fomentant la mediació entre les parts implicades quan hi hagi problemes de convivència.
- A l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat, que s'informi sobre les actuacions municipals amb referència als clubs de fumadors de cànnabis que hi ha en funcionament a la ciutat.

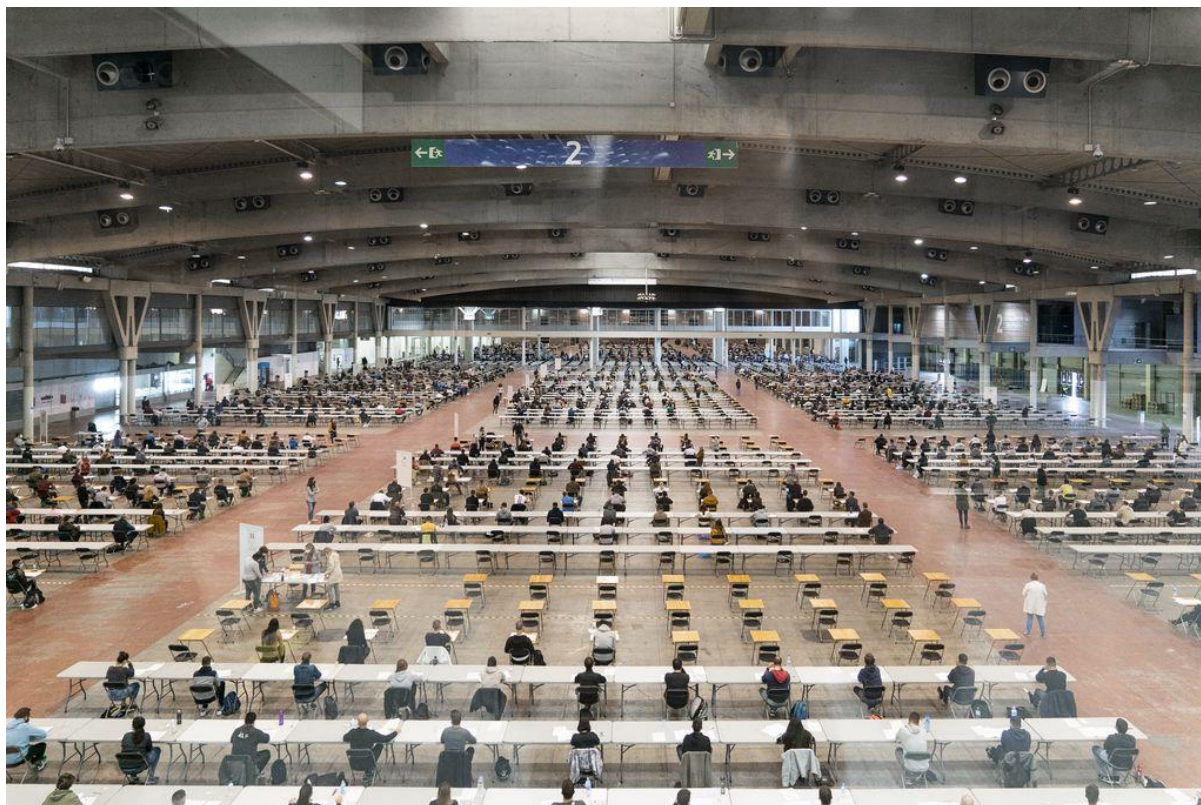
## Capítol 10. Treball a l'Administració

### LA FUNCIÓ PÚBLICA

#### 1) Introducció

Aquest any ha estat marcat per una intensa activitat de convocatòries per cobrir l'oferta d'ocupació pública, després que en els darrers anys hagués quedat paraitzada per la greu crisi econòmica que va patir el país, i que va donar lloc a diverses disposicions que limitaven la despesa pública. Aquestes limitacions econòmiques van tenir una incidència directa en la despesa de personal i en les ofertes d'ocupació pública, en la mesura que amb la imposició de les tasses de reposició es va prohibir la incorporació de nou personal i, per tant, les convocatòries de processos selectius per cobrir places vacants, malgrat que es tractessin de llocs ocupats de manera interina (art. 3 RDL 20/2011, i art. 21 de les lleis 22/2013 i 26/2014). Aquestes normes van justificar que no es cobriessin places vacants ocupades per personal interí.

Aquesta situació ha provocat que, al llarg dels anys, s'incrementés notablement la temporalitat laboral en l'àmbit del sector públic, una temporalitat que ha afectat també l'Ajuntament de Barcelona.



Davant d'aquesta situació, la Unió Europea ha dirigit indicacions a Espanya sobre la necessitat d'introduir reformes estructurals per posar fi a aquesta temporalitat excessiva, i ha urgit al Govern articular una reforma normativa, amb caràcter immediat.

La sentència del TJUE, de 3 de juny de 2021 (assumpte C-726/2019) ha contravingut la jurisprudència nacional, i el Tribunal suprem ha decidit canviar el seu criteri. La sentència es va referir novament a qüestions relatives a l'abús dels contractes d'interinitat per a vacants en el sector públic espanyol, i va determinar que l'oferta d'ocupació pública i les convocatòries d'un procés selectiu s'han de realitzar dins del termini de 3 anys, tal com disposa l'article 70 del Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'estatut bàsic de l'empleat públic (TREBEP). La sentència considera que aquesta pot ser una mesura adequada a les finalitats de prevenció de l'abús de la temporalitat d'acord amb la clàusula 5 de l'Acord marc sobre el treball de durada determinada, que persegueix l'objectiu d'evitar els abusos que es poden produir en matèria d'interinitat i prevenir-los. El TJUE qüestiona que les raons de política econòmica i pressupostària hagin de constituir fonament suficient per impedir el compliment del termini fixat a l'article 70 del TREBEP.

Arran d'aquest pronunciament de la justícia europea, el Tribunal Suprem ha rectificat l'aplicació que estava fent de la seva pròpia doctrina, i ha comunicat que el còmput del termini establert a l'article 70 del TREBEP no pot veure's interromput per normes pressupostàries sobre paralització d'ofertes públiques d'ocupació, ja que la cobertura de vacants ocupades per treballadors interins no implica un increment pressupostari.

Davant d'això, el Congrés dels Diputats va aprovar el passat dia 2 de desembre de 2021 el **projecte de llei de mesures urgents per a la reducció de la temporalitat en l'ocupació pública**, que continua la seva tramitació en el Senat. La norma prové del Reial decret llei 14/2021, de 6 de juliol, de mesures urgents per a la reducció de la temporalitat en l'ocupació pública. En virtut del nou projecte de llei, les places ocupades temporalment s'hauran de convocar, i els processos selectius s'hauran d'acabar abans del 31 de desembre de 2024. Amb la reforma es pretén situar la temporalitat per sota del 8% en el conjunt de les administracions públiques.

En aquest context, l'Ajuntament de Barcelona ha mantingut els seus processos selectius durant la pandèmia de la covid-19, i ha convocat una oferta pública massiva de diferents categories, amb la finalitat de reduir l'alta borsa de temporalitat en llocs de treball considerats estructurals que s'han anat mantenint al llarg dels anys.

**Aquesta intensa activitat selectiva s'ha traduït, per la Sindicatura de Greuges de Barcelona, en un increment de les queixes en aquesta matèria en relació amb anys anteriors.**

## 2) Breu descripció de les queixes

Aquest any s'han rebut un total de 45 queixes, que han versat sobre diferents aspectes dels processos selectius, com ara la manca de resposta a al·legacions i recursos interposats per part dels aspirants; la negativa a oferir alternatives per realitzar les proves a les persones afectades per la covid-19; la manca d'informació sobre la paralització d'algun procés selectiu; la manca de diligència en la realització de proves en el procés de selecció d'agents de la Guàrdia Urbana; la manca de resposta a la petició de revisió de puntuació provisional en una convocatòria; la disconformitat amb els criteris emprats en la valoració de mèrits dels aspirants; la disconformitat amb les mesures adoptades per garantir la igualtat d'oportunitats a les persones amb discapacitat en un procés de selecció; l'incompliment dels terminis legalment establerts per convocar les places de llocs ocupats en interinitat durant molts anys, o la disconformitat amb la planificació de les proves de l'oferta pública d'ocupació.

També s'han plantejat a la Sindicatura altres qüestions desvinculades dels processos selectius, com ara la disconformitat amb la manca de resposta municipal a la petició de canvi de lloc de treball en no coincidir el lloc que s'ocupa amb les funcions inherents a la seva categoria professional; la manca de reconeixement de triennis a personal docent municipal; la disconformitat amb la negativa a compactar horari com a mesura de conciliació laboral, o el desacord amb la gestió de les borses de personal.

En aquest apartat analitzarem els processos selectius i la covid-19 i la programació simultània de proves de diferents convocatòries.

## 3) Els processos selectius i la covid-19

No podem deixar de banda la incidència que ha tingut la covid-19 en els processos de selecció, que ha obligat l'Ajuntament a prendre mesures específiques per garantir la seguretat dels aspirants i del personal municipal que col·laborava en el desenvolupament de les proves selectives, per evitar la generació de riscos de propagació de la malaltia, així com la mateixa exposició a aquests riscos.

La Sindicatura de Greuges ha intervingut supervisant les mesures aplicades per l'Ajuntament en la realització de les proves selectives, arran de diverses queixes per la impossibilitat de concloure un procés de selecció després de ser diagnosticat del virus de la covid-19.

En un dels supòsits supervisats, l'aspirant explicava que tres dies abans de la convocatòria per realitzar la darrera prova d'un procés de selecció, que consistia en una entrevista, havia estat diagnosticat de covid-19, i després d'informar sobre aquesta circumstància i sol·licitar un ajornament de l'entrevista s'havia denegat la seva petició, atès que el període de realització d'entrevistes acabava tres dies abans de concloure la seva quarantena, la qual cosa va implicar l'exclusió de l'aspirant del procés selectiu.

A l'inici del procés de selecció, l'Ajuntament havia dictat i publicat les instruccions per al desenvolupament de les proves, i preveia la impossibilitat d'accedir a les instal·lacions on tindrien lloc les proves a les persones diagnosticades de la covid-19, o que estiguessin en quarantena, o bé que haguessin estat en contacte estret amb una persona contagiada els 14 dies anteriors a la pràctica de la prova, respectant les indicacions de les autoritats sanitàries. Ara bé, la instrucció no donava altres opcions als aspirants que es trobaven en aquelles circumstàncies.

Aquesta instància supervisora va considerar que l'aplicació d'una mesura tan restrictiva com la imposada podia comportar precisament l'efecte contrari, ja que era probable que aspirants que es trobessin en les circumstàncies descrites en la instrucció, davant de la possibilitat de perdre la convocatòria acudirien igualment a la realització de les proves, la qual cosa suposaria posar en risc la salut de la resta de persones. I més, tenint en compte que es tractava d'una prova propera a la finalització del procés selectiu.

Es va reflexionar sobre el fet que el **dret d'accés a la funció pública** és un dret de configuració legal, reconegut a l'article 23.2 de la Constitució espanyola i, per tant, l'aplicació de limitacions hauria de ser imposades legalment. Per tant, calia buscar fórmules per evitar restriccions innecessàries a l'exercici d'aquest dret fonamental i, en tot cas, havia de prevaldre la interpretació més favorable a la seva efectivitat. Així ho han fet altres administracions, com la Junta de Castella i Lleó, on la Direcció de la Funció Pública ha dictat criteris per a la celebració de proves en processos selectius a persones afectades per la covid-19, o per mesures imposades per les autoritats sanitàries amb motiu d'aquesta malaltia. La instrucció preveu que si ho reclamessin els aspirants afectats, es fixaria una altra data per a la realització de les proves selectives a les quals no van poder concórrer.

**S'entén que arbitrar mesures que permetin la participació en els processos de selecció les persones afectades pel virus de la covid-19 comporta, segurament, més complexitat a un procés que per si sol ja és prou complex, però es considera que és la solució més respectuosa amb el dret constitucional d'accés a l'ocupació pública en condicions d'igualtat.**



## 4) La programació simultània de proves de diferents convocatòries

La institució ha rebut diverses queixes de persones aspirants que concorrien a més d'una mateixa convocatòria del mateix subgrup de titulació. Reunien els requisits exigits legalment, raó per la qual havien estat admeses als diferents processos selectius, havien assumit les taxes de les diferents convocatòries i havien superat la primera prova. Tot i això, havien rebut una comunicació del consistori en la qual se'ls informava que havien de renunciar a una de les convocatòries, atesa la realització simultània de les proves.

L'Ajuntament justificava la mesura per buscar agilitat en la convocatòria de places, de garantir la seguretat, i dels costos de les convocatòries (que es calculaven en 1 milió d'euros). Amb aquesta mesura pretenien evitar la complexitat logística i l'esforç organitzatiu que implicava.

Manifestaven que es tractava d'una convocatòria de més de 1.000 places, de 20 categories diferents, a la qual aspiraven 20.000 persones. També invocaven les bases de les convocatòries, que preveïen literalment que "les proves es podran realitzar de forma simultània amb altres convocatòries del mateix subgrup en curs".

La Sindicatura va observar que les bases de les convocatòries generaven imprecisió sobre la seva aplicació tal com estaven redactades, i les considerava ambigües i mancades de claredat, la qual cosa generava inseguretat jurídica a les persones aspirants. La clàusula qüestionada es va aplicar en situacions diferents i amb resultats totalment oposats: per a la realització del primer exercici de manera simultània a tots els subgrups, simplificant així el procés selectiu i, posteriorment, per limitar l'accés dels aspirants a les diferents opcions triades d'un mateix subgrup de titulació.

Per aquest motiu es va recordar el posicionament jurisprudencial relatiu al deure de l'administració de vetllar per l'exactitud, la claredat i la congruència de les bases de procediments selectius, ja que si hi ha diverses interpretacions possibles i raonables caldrà tractar-les sota un principi de racionalitat i tutela del dret fonamental de l'accés a l'ocupació pública.

Així mateix, es va subratllar que els actes de desenvolupament de les bases, com ara l'aprovació de les llistes definitives de les persones aspirants admeses i la celebració d'una prova, generaven el dret dels interessats que el procés es desenvolupés de conformitat amb les normes de la convocatòria. Per tant, l'exclusió de les persones aspirants compel·lint-los a formular una renúncia, sempre que aquesta circumstància no es recollís expressament i de manera clara en les bases de les convocatòries, no té encaix en l'ordenament jurídic vigent i suposa una vulneració del dret fonamental d'accés a la funció pública.

Entre d'altres, la **Sindicatura va recomanar a l'Ajuntament que, en properes convocatòries, les bases es redactessin amb total claredat i concreció per tal d'evitar la inseguretats jurídica de les persones aspirants.**

Recentment, el 15 de desembre de 2021, l'Ajuntament ha convocat una ampliació de diferents borses de treball de l'Ajuntament, i a la base 1 de la convocatòria preveu que "el desenvolupament dels diferents processos selectius serà coincident en el temps, inclosa la realització o lectura d'exercicis, per la qual cosa només es podrà admetre la sol·licitud de participació en una única categoria".

## 5) Recomanacions

- Que s'apliquin els mecanismes legals que permetin regularitzar la situació de les persones treballadores que durant anys estan en situació de règim d'interinitat en places considerades estructurals.
- Que s'estudiï la possibilitat d'arbitrar mesures que permetin la participació en els processos selectius a les persones afectades pel virus de la covid-19, en aplicació del dret a la igualtat d'accés a la funció pública, per tal d'evitar així restriccions innecessàries a l'exercici d'aquest dret fonamental.

---

# EL TREBALL EXTERNALITZAT

## 1) Introducció

No tots els serveis públics estan prestats per personal funcionari. Les administracions públiques tenen la potestat de decidir si la prestació d'algun servei es fa de manera directa, amb personal propi, o bé de manera indirecta, a través de la contractació de la seva gestió a una empresa externa.

La Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (LCSP), per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, en regular els contractes de serveis es refereix a serveis la prestació dels qual sigui de la titularitat o competència del poder adjudicador. També es refereix a la utilització d'aquests tipus de contractes quan el servei públic comporta prestacions directes a la ciutadania (art. 312).

Aquesta norma jurídica preveu, però, l'externalització dels serveis com una excepció en l'actuació administrativa. Així, l'article 30.3 disposa que la prestació de serveis la farà

normalment la mateixa administració per mitjans propis, tot i que quan no disposi de mitjans suficients es podrà contractar de conformitat amb el que disposa la LCSP.

Tot i això, els serveis públics locals hauran de gestionar-se de la manera més eficient i sostenible (art. 85.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local).

Quan un servei està externalitzat, les potestats sobre els treballadors que executen el contracte correspondran únicament a l'empresa adjudicatària del servei, i les ha d'exercir d'acord amb la legislació laboral. La LCPS veta la possibilitat que l'administració exerceixi potestats sobre aquest personal quan, a l'article 308, disposa que la forma de gestió indirecta no pot servir per instrumentar la contractació de personal a través d'un contracte administratiu.

Com hem dit, amb l'externalització d'un servei públic es pretén incrementar la seva eficàcia i eficiència, és a dir, el seu cost i una millora en la prestació. Però no podem obviar que una part important del valor del contracte, especialment quan és de gestió, es correspon al cost salarial dels treballadors que han d'executar el servei. Per tant, sembla lògic pensar que els salaris dels treballadors que executen el contracte seran inferiors als salaris públics.

**Hi ha la possibilitat d'incidir en les relacions laborals del personal contractat per l'empresa adjudicatària a través dels plecs de condicions, imposant obligacions a l'empresa vers els seus treballadors, però aquestes condicions, ara per ara, són limitades.**

## 2) Breu descripció de les queixes

Aquest any 2021, la Sindicatura de Greuges ha rebut vuit queixes de treballadors que presten un servei públic a través d'empresa contractada. Les qüestions que plantejaven la majoria estaven relacionades amb les seves condicions de treball i amb situacions de conflictivitat entre els treballadors i l'empresa prestadora. A tall d'exemple, s'han rebut queixes en què es mostrava disconformitat per l'acomiadament d'un treballador per part d'una empresa contractada per l'Ajuntament; en què es posava de manifest un presumpte abús als treballadors per part de l'empresa; per la manca de pagament d'una plus de valoració i diagnòstic dels treballadors que presten serveis en el SIS; per la manca de notificacions de situacions laborals, o per les condicions laborals del personal que presta servei en l'Oficina Multiservei d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona.

### 3) L'afectació de les condicions laborals de les persones que executen un contracte per a la gestió d'un servei municipal

La Sindicatura ha rebut i estudiat la queixa plantejada per un col·lectiu de treballadors que presten servei en l'Oficina Multiservei d'Atenció Ciutadana (OMAC), que s'ubica a la plaça de Sant Miquel, en instal·lacions municipals. Els treballadors comparaven la seva situació laboral amb la de les persones funcionàries que presten un servei idèntic a través de les deu oficines d'atenció ciutadana (OAC) distribuïdes pel territori de la ciutat.

L'Ajuntament reconeix que amb uns salaris adequats es garanteix una execució més eficient del contracte. Efectivament, cal tenir en compte les condicions de treball, especialment les retributives, en el procés d'externalització dels serveis públics, perquè pot suposar una degradació de les condicions de treball que pot causar una disminució de la qualitat del servei que presten els treballadors de serveis externalitzats.

Mogut per aquest objectiu, l'Ajuntament ha impulsat una contractació pública socialment responsable que incorpora objectius de justícia social, i promou els drets socials i laborals de les persones que porten a terme els contractes. El consistori, fonamentant-se en el considerant 97 de la Directiva 24/2014, implementa a la contractació municipal criteris d'adjudicació dels contractes, entre els quals es troben els salaris de les persones ocupades en l'execució del contracte.

A aquests efectes, al plec de clàusules administratives particulars del contracte de l'OMAC es van incorporar objectius d'eficiència social, a la clàusula 9, valorant fins a 7 punts la retribució salarial, sempre que s'oferís una millora de sou respecte de les condicions salarials establertes en el conveni d'aplicació.

Ara bé, tot i l'aplicació d'aquestes mesures, el cas concret dista molt no només de l'equiparació salarial, sinó d'una possible aproximació a aquesta equiparació. Segons les dades de què disposa aquesta institució, les persones treballadores de l'OMAC, amb una jornada laboral de 39 hores setmanals i amb la integració de les millores salarials, assoleixen un salari brut de 16.555 euros anuals, mentre que per una jornada de 39,30 hores setmanals prestada per una persona funcionària en el servei de l'OAC, el salari brut és de 28.422,30 euros, fruit de conceptes salarials fixats en el conveni municipal.

**No es pot obviar que l'externalització dels serveis públics fragmenta les condicions de treball del sector públic i la negociació col·lectiva.** Les relacions laborals de les persones treballadores en serveis externalitzats s'escapen de l'aplicació dels estàndards públics en matèria de condicions de treball. Això suposa que, a l'hora de negociar les

condicions a través de conveni col·lectiu, aquestes són sensiblement pitjors que les pròpies del sector públic.

**Aquesta fragmentació comporta que es generi un cos de treballadors i treballadores en els serveis públics que no estan emparats per les garanties del cos de persones treballadores de la funció pública**, la qual cosa genera un model dual d'ocupació en l'administració pública que acostuma a resultar discriminatori per a les persones treballadores de serveis públics externalitzats. I això prestant el mateix servei, com és el cas a què ens referim.

Així mateix, volem ressaltar que les persones que executen aquest tipus de contracte, tot i ser prestadores d'un servei públic, no tenen reconeguda la seva experiència professional com a mèrits en cas que vulguin optar a un procés selectiu convocat pel mateix Ajuntament de Barcelona.

Hem de concloure que, en supòsits com aquests, en els quals es dona una **coexistència d'ambdues formes de gestió, es fan més evidents els elements de desigualtat de les condicions laborals entre els diferents treballadors i treballadores prestadores d'un mateix servei.**

## 4) Recomanacions

- Que s'estudiïn fórmules que permetin un acostament a l'equiparació de les condicions salarials de les persones treballadores en l'execució dels contractes de serveis, especialment quan hi ha una coexistència de la forma de gestió directa i indirecta per al mateix servei.

# Capítol 11. Hisenda Municipal

## 1) Introducció

A l'informe de l'any passat, a l'apartat dedicat a la hisenda municipal, ja fèiem referència a l'impacte financer que van tenir en la despesa pública les mesures adoptades per fer front a la crisi sanitària derivada de la covid-19.

Malauradament, l'any 2021 la ciutat encara no ha recuperat la normalitat ni l'activitat quotidiana prèvia a la pandèmia. La crisi social i econòmica derivada d'aquesta situació ha provocat i continua provocant un augment de la vulnerabilitat de molts ciutadans que, a més d'afectar realitats molt diverses, també comporta un increment del nombre de persones que necessiten el suport de l'administració per subsistir.

En aquest context, el pressupost municipal per al 2021 va incorporar un important increment de la despesa per fer front a la emergència social amb la finalitat d'impulsar la recuperació social i econòmica de la ciutat, així com la seva adaptació per superar els nous reptes.

L'augment i la qualitat en la prestació dels serveis públics, la seva heterogeneïtat així com les necessitats creixents de la ciutadania en un entorn econòmic i social complex és el context on s'emmarca el sistema fiscal, en la mesura que és una de les eines per fer efectius aquests serveis.

Així doncs, la protecció dels serveis públics ha de ser una prioritat dels objectius fiscals i és una tasca dels poders públics crear la consciència entre els ciutadans que l'obtenció de recursos econòmics reverteix en el benestar de la ciutadania. Quan el ciutadà constata que es pot beneficiar de determinats serveis públics gràcies a l'existència d'un sistema fiscal, millora la seva acceptació en el pagament d'impostos.

Esdevé fonamental que els ciutadans percebin el destí adequat dels seus impostos i que se'n fa una bona gestió. En aquest sentit, també correspon a l'Administració fer un esforç pel que fa a la informació i l'atenció a la ciutadania, per millorar la percepció d'eficiència i eficàcia en la gestió tributària.

En aquest capítol abordarem el dret a una bona Administració i el marc normatiu; els tributs municipals de gestió compartida; el retard en la devolució dels ingressos indeguts; la plusvàlua municipal; les bonificacions en l'impost de béns immobles; l'harmonització de criteris entre àrees municipals (Reglament SEPA), i el retard en l'atorgament de subvencions.

## 2) El dret a una bona Administració i el marc normatiu

Observarem com el dret que hi ha darrere de la major part de les queixes és el dret a una bona Administració, entès com el dret que té la ciutadania a obtenir una resposta adequada a les seves peticions i que respecti els seus drets i interessos legítims.

El principi de bona Administració i l'eficàcia dels serveis públics, recollits al dret de la Unió Europea (articles 41 i 42 de la Carta de drets fonamentals), impliquen poder comptar amb una Administració eficaç que resolgui els problemes que li incumbeixen, que presti amb eficiència el màxim nombre de serveis als ciutadans i que a aquests serveis els siguin exigibles els millors estàndards de qualitat.

La Constitució espanyola (CE) recull els principis bàsics que informen el finançament de les hisendes locals: el d'autonomia financera (article 137 CE) i el de suficiència financera (article 142 CE). El primer reconeix als ens locals l'autonomia per a la gestió dels seus interessos, i el segon disposa que les hisendes locals hauran de disposar de mitjans per a l'exercici de les funcions que la llei els atribueix.

L'article 133 CE estableix que la potestat tributària correspon exclusivament a l'estat, mitjançant la llei. Per tant, el poder normatiu dels ens locals queda limitat a disposicions normatives de caràcter reglamentari. En aquest sentit, l'article 106.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, preveu que la potestat tributària local s'exerceix per mitjà de les ordenances fiscals reguladores dels seus tributs propis.

La base del sistema de finançament local està establert al Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (TRLRHL).

D'altra banda, tots els ciutadans tenen el deure de contribuir, en funció de la seva capacitat econòmica, al sosteniment de les despeses públiques d'acord amb els principis de justícia tributària, generalitat, igualtat de capacitat econòmica, progressivitat i no confiscatorietat, tal com recull l'article 31 CE.

## 3) Els tributs municipals de gestió compartida

Aquests tributs es caracteritzen pel fet que es gestionen de manera compartida amb organismes de l'Administració General de l'Estat. Concretament, l'impost de béns immobles (IBI), l'impost de vehicles de tracció mecànica (IVTM) i l'impost d'activitats econòmiques (IAE). La gestió d'aquests impostos es fa a partir de les dades facilitades pels mateixos contribuents o obtingudes per l'Administració.

Les queixes de la ciutadania se centren en les errades de gestió d'aquests impostos derivades, fonamentalment, del manteniment d'aquestes bases de dades. El volum més important de queixes són les relacionades amb els tributs de gestió compartida.



La formació d'aquestes bases de dades depèn, en el cas de l'IBI, de la Direcció General del Cadastre; en el cas dels vehicles, de la Direcció General de Trànsit, i, en el cas de l'IAE, de l'Administració Tributària de l'Estat. Aquests organismes traslladen aquestes dades a l'Administració municipal, i les dades són les que figuren a les llistes de cobraments, documents d'ingrés i justificants de pagament dels impostos que gestiona l'Ajuntament.

La complexitat d'aquesta gestió suposa que qualsevol inexactitud o retard en la transmissió de la informació incideixi directament en la liquidació dels impostos, atès que comporta una liquidació incorrecta i això crea un perjudici a la persona contribuent.

En aquest sentit, la Sindicatura ha posat de manifest en reiterades ocasions la necessitat que aquestes dades siguin objecte d'actualització i manteniment constants per tal de dur a terme una gestió que garanteixi, en termes d'eficiència i eficàcia, els drets dels ciutadans en les seves relacions amb l'Administració municipal. En aquest context esdevé d'una importància cabdal la col·laboració i la coordinació entre les administracions públiques implicades.

Un exemple d'aquesta qüestió es va posar de manifest en la queixa d'un ciutadà que, per resolució de l'any 2013 de la Direcció General del Cadastre va obtenir una modificació en la referència cadastral assignada al seu immoble. L'Ajuntament en va tenir coneixement al mes de febrer de 2021, un cop el ciutadà ja havia pagat la primera fracció de l'IBI corresponent a aquest període impositiu. En posar-se de manifest aquesta modificació, es van anul·lar les tres fraccions següents i es va girar una nova liquidació per a tot l'any 2021, amb la qual cosa el primer rebut es va girar dues vegades.

L'Administració va justificar aquesta liquidació en l'alteració produïda i va informar el ciutadà del seu dret a obtenir la devolució dels ingressos indeguts, amb relació a la primera fracció



de l'any 2021 ja pagada. Així doncs, tot i la diligència en l'actuació del ciutadà, va ser ell qui va patir l'errada en la gestió i les molèsties consegüents.

L'exemple exposat posa de manifest com la falta de manteniment d'aquestes bases de dades no només incideix econòmicament en la ciutadania sinó que, a més, els trasllada el pes de la rectificació de les dades incorrectes, la qual cosa no s'adiu amb els principis esmentats anteriorment.

#### **4) El retard en la devolució dels ingressos indeguts**

La devolució d'ingressos indeguts no és altra cosa que el retorn per part de l'Administració tributària als obligats tributaris d'aquelles quantitats ingressades indegudament en compliment de les seves obligacions. Aquesta devolució, si no es fa en el termini de sis mesos que imposa la llei, comporta l'obligació de l'Administració d'abonar interessos de demora sense que sigui necessari que l'interessat ho hagi de demanar.

En els informes corresponents als tres darrers anys ja es tractava la qüestió de l'excessiu i desproporcionat retard en la devolució dels ingressos indeguts.

Si bé amb menys incidència que en anys anteriors, a causa del pla de treball que l'Institut Municipal d'Hisenda ha posat en marxa per corregir aquesta situació, al llarg de l'any 2021 s'han continuat atenent queixes pel retard desproporcionat en la resolució d'aquests expedients que s'allarguen de forma incomprensible per a la ciutadania que, en algun cas, des del reconeixement del dret a la devolució, han transcorregut més de sis mesos fins que aquesta s'ha fet efectiva.

#### **5) De nou amb la plusvàlua municipal**

Aquest tribut grava l'increment de valor que experimenten els terrenys i que es posa de manifest com a conseqüència de la transmissió de la propietat.

L'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU), està regulat als articles 104 a 110 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora d'hisendes locals (TRLHL).

Des de l'any 2017 el Tribunal Constitucional ja advertia al legislador de la necessitat de regulació del sistema de càlcul de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU), conegut com a plusvàlua.

Així, a la sentència 59/2017, d'11 de maig, el Tribunal Constitucional (TC) va declarar la inconstitucionalitat de determinats articles relatius al sistema de càlcul, però únicament en la mesura que se sotmetés a tributació situacions d'inexistència d'increments de valor del terreny transmès pel contribuent.

A la sentència 26/2019, de 31 d'octubre, el TC va declarar també inconstitucional l'article 107.4 del TRLHL quan la quota a satisfer fos superior a l'increment patrimonial obtingut pel contribuent, atès que es vulnerava el principi de capacitat econòmica i la prohibició de confiscatorietat, establerts a l'article 31.1 de la Constitució Espanyola.

Aquest any, la sentència del TC 182/2021, de 26 d'octubre, ha declarat la inconstitucionalitat i nul·litat dels articles 107.1, segon paràgraf, 107.2.a) i 107.4 del TRLRHL, amb la qual cosa ha posat fi al sistema objectiu de càlcul de la base imposable de l'impost.

Considera el TC que "el manteniment del sistema objectiu i obligatori de determinació de la base imposable de l'impost és aliè a la realitat del mercat immobiliari i de la crisi econòmica i, per tant, al marge de la capacitat econòmica gravada per l'impost i demostrada pel contribuent, vulnera el principi de capacitat econòmica com a criteri d'imposició." (art. 31.1 CE).

A la sentència es diu que correspon al legislador estatal dur a terme les modificacions o adaptacions necessàries a la norma per adequar l'impost a les exigències de constitucionalitat.

El 9 de novembre de 2021 es va publicar al Butlletí Oficial de l'Estat el Reial decret llei 26/2021, de 8 de novembre, que modifica el TRLRHL, i que pretén adequar la base imposable de l'impost a la capacitat econòmica efectiva del contribuent i dona, d'aquesta manera, compliment al mandat constitucional. Amb aquesta norma s'estableixen dos nous mètodes de càlcul de la base imposable de l'impost i serà el mateix contribuent qui decideixi quin li resulta més favorable. Això no obstant, caldrà veure si aquesta nova regulació de l'impost disminueix o augmenta les reclamacions davant de l'Administració.

La Disposició transitòria única estableix que els ajuntaments tindran un termini de sis mesos des de l'entrada en vigor del Reial decret llei per adequar les seves normatives al nou marc legal. Fins que s'adaptin les ordenances municipals, serà d'aplicació el marc legal disposat en el nou Reial decret llei, prenent, per determinar la base imposable de l'impost, els nous coeficients màxims que s'hi estableixen.

L'aplicació de les plusvàlues, ja amb les dues primeres sentències, ha estat motiu de queixes dels ciutadans, davant d'aquesta Sindicatura, bàsicament en el que fa referència a la demostració en via administrativa de l'existència o no d'increment real del valor subjecte a gravamen i que ha donat lloc a la tramitació de sol·licituds d'ingressos indeguts.

Com a exemple d'aquesta temàtica, tractem la queixa d'un ciutadà que es va adreçar a la Sindicatura manifestant la seva disconformitat amb el contingut d'una notificació de proposta de liquidació provisional incrementada amb els interessos de demora.

El ciutadà va rebre, en pagament del llegat establert per un familiar, la nova propietat d'un immoble, del qual va transmetre la propietat el 19 de març de 2018 i va presentar una instància acompanyada de documentació a l'Institut Municipal d'Hisenda, per la qual sol·licitava la no subjecció de la transmissió al referit impost, atès que considerava que no es va produir increment de valor en la transmissió.

Com a prova aportava les escriptures d'adquisició per herència i les de posterior transmissió. Considerava acreditada la inexistència d'increment de valor dels terrenys per comparació entre el valor que constava a l'escriptura d'adquisició (350.000 euros) i la de transmissió (340.000 euros). També aportava un informe de taxació referit al valor de l'immoble en el moment de l'adquisició per herència (410.253,84 euros).

L'Institut Municipal d'Hisenda, amb el dictamen preceptiu del Consell Tributari, va resoldre favorablement a l'interessat, argumentant que d'acord amb la jurisprudència, és al subjecte passiu de l'impost a qui correspon acreditar la no existència d'increment patrimonial i això és el que va fer el ciutadà aportant les escriptures esmentades, on es constata la diferència entre el valor d'adquisició i de transmissió. En la mesura que l'Ajuntament no va provar que aquests valors no fossin ajustats a la realitat, es va considerar que les escriptures aportades reflectien la realitat, i la pretensió del ciutadà va ser estimada en el sentit que en la transmissió no hi ha va haver increment de valor susceptible de gravamen en concepte d'IIVTNU.

## **6) Bonificacions en l'impost de béns immobles (IBI)**

Aquest any s'han rebut diverses queixes referents a la manca de convocatòria per a la subvenció de l'impost de béns immobles (IBI) per a persones vídues i famílies monomarentals amb pocs recursos econòmics, destinades a reduir o compensar la despesa derivada del pagament d'aquest impost.

La Sindicatura va sol·licitar informació a l'Ajuntament, i aquest va justificar la mesura en la situació d'excepcionalitat conseqüència de la crisi sanitària de la covid-19 que ha deixat en una situació de vulnerabilitat moltes persones que el consistori ha hagut d'atendre, per la qual cosa ha destinat més recursos socials dels que estaven previstos per tal de paliar la situació de vulnerabilitat de les persones i famílies amb rendes més baixes. L'Ajuntament va informar de l'important volum de les actuacions de l'Institut Municipal de Serveis Socials: per atendre necessitats bàsiques i d'allotjament i habitatge; així com d'ajudes econòmiques extraordinàries d'emergència per cobrir necessitats bàsiques, matisant que es tractava del doble que l'any anterior.



Per aquesta raó, informaven que no es va fer la convocatòria d'ajuts corresponent a l'any 2020. Això no obstant, s'estava treballant per poder fer la convocatòria per a l'any 2021, en funció de les disponibilitats pressupostàries i de l'evolució de la pandèmia.

En l'àmbit local, la concessió de subvencions públiques ha de ser conforme al que disposen els articles 23 i següents del Decret de 17 de juny de 1955, pel qual s'aprova el Reglament de serveis de les corporacions locals (RSCL). En un sentit més ampli, el RSCL considera subvenció qualsevol auxili directe o indirecte, valorable econòmicament, a expenses de les entitats locals, que atorguin les corporacions i, entre ells, les beques, primes, permisos i altres despeses d'ajuda personal.

En el context de crisi sanitària, econòmica i social provocada per les conseqüències de la covid-19, l'Ajuntament va prendre la determinació de no convocar aquest ajut per a l'any 2020, d'acord amb l'article 26 del RSCL, que recull la naturalesa discrecional de les subvencions, quan es refereix al caràcter voluntari i eventual d'aquests ajuts, i quan disposa que la corporació podrà revocar-les o reduir-les en qualsevol moment, a excepció que existeixi clàusula en contrari.

Així doncs, tenint en consideració el règim jurídic de les subvencions, la decisió municipal de revocació es va considerar legítima. Això no obstant, la Sindicatura va estimar necessari fer algunes reflexions respecte de la decisió municipal.

Les bases reguladores de la subvenció objecte d'aquestes queixes justificaven la seva finalitat en la contribució al sosteniment d'un col·lectiu de persones, respecte de les quals concorren circumstàncies que les fan particularment vulnerables al risc de pobresa i exclusió social. Per tant, amb aquesta mesura municipal s'estava donant suport a persones que mereixen una especial protecció tenint en compte el seu nivell de renda i la seva especial vulnerabilitat derivada de l'edat.

La Sindicatura va considerar que, atès el context econòmic i social actual, caldria prioritzar el manteniment de la subvenció a les persones vídues amb una situació econòmica de precarietat, ja que una actuació contrària suposaria un pas enrere en les polítiques socials dissenyades precisament a fi de protegir a aquestes persones.

Els representants municipals indicaven que s'estava treballant per poder fer efectiva la convocatòria de la subvenció per a l'any 2021, depenent de les disponibilitats pressupostàries i de l'evolució de la pandèmia.

Per aquesta raó la Sindicatura va considerar que calia continuar desplegant polítiques de protecció per evitar abocar aquest col·lectiu a una situació de més vulnerabilitat.

El mes de setembre de 2021 es va iniciar una actuació d'ofici amb l'objectiu de fer un seguiment de les actuacions realitzades pel consistori en relació amb el tema de referència.

A l'octubre de 2021, l'Institut Municipal de Serveis Socials va publicar la Convocatòria per a l'atorgament de prestacions econòmiques d'urgència social associades a l'habitatge habitual, destinades a persones i unitats de convivència amb pocs recursos econòmics i en situació de vulnerabilitat social, que no superin uns ingressos mínims determinat per l'indicador de renda de suficiència de Catalunya.

La finalitat d'aquests ajuts és la de contribuir al sosteniment del col·lectiu de persones respecte de les quals concorren circumstàncies que les fan vulnerables al risc de pobresa i exclusió social, mitjançant la compensació parcial de la càrrega vinculada al seu habitatge habitual a la ciutat de Barcelona.

## **7) Harmonització de criteris entre àrees municipals (Reglament SEPA)**

També ha estat objecte de queixes formulades davant la Sindicatura la dificultat d'alguns ciutadans per pagar els seus impostos o domiciliar pagaments de preus públics mitjançant una domiciliació bancària en un compte bancari europeu.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona va tenir coneixement d'aquesta situació arran de la queixa d'una família que va manifestar la seva disconformitat amb l'escola bressol municipal on tenia inscrit el seu fill, ja que no acceptaven un compte bancari italià per domiciliar les despeses mensuals de l'escolarització del menor.



L'explicació que va donar l'Institut Municipal d'Educació (IMEB) va ser que la normativa reguladora dels preus públics pels serveis d'educació establí que la forma de cobrament era la domiciliació bancària, per la qual cosa la família havia de facilitar en el moment de la matrícula el document SEPA degudament signat on figurés el compte corrent de 24 dígits, d'acord amb la regulació SEPA que correspon a l'Estat espanyol, al qual cal carregar els rebuts domiciliats.

La raó d'aquesta limitació obeïa motius tècnics, atès que l'aplicació de gestió i administració de les escoles bressol públiques de Barcelona només admetia codis IBAN de bancs espanyols que disposen de 24 dígits. Deien que el fet que cada país emeti codis IBAN diferents impossibilitava el funcionament correcte del sistema, ja que disposaven d'un nombre diferent de dígits. A més, com que l'Institut Municipal d'Hisenda era qui s'encarregava del cobrament de les quotes, si es donava un supòsit de devolució de rebuts, impagaments o, fins tot, embargament de comptes, la gestió dels tràmits que calia dur a terme podia comportar més dificultats quan es tractava de comptes de fora de l'Estat.

La Sindicatura de Greuges va analitzar la qüestió plantejada.

El SEPA és l'àrea on la ciutadania, empreses, administracions públiques i altres agents econòmics poden fer pagaments electrònics en euros a Europa, dins i fora de les fronteres

nacionals La seva finalitat és homogeneïtzar els pagaments que no es facin en efectiu entre el països que integren la zona SEPA, atenent un únic conjunt d'estàndards i normes establertes pel Reglament UE 260/2012, de 14 de març.

El Reglament de la UE és aplicable de manera automàtica i obligatòria per a tots els països de la Unió Europea des de la seva entrada en vigor i inclou les administracions públiques quan actuïn com a usuàries de serveis de pagament, com és el cas de les escoles bressol municipals.

L'article 9 d'aquest Reglament estableix el dret dels consumidors de no haver d'especificar l'estat on té el compte en el qual vol fer la domiciliació bancària. Això suposa que les empreses de serveis i les administracions públiques tenen l'obligació d'acceptar qualsevol compte bancari IBAN, sense que la persona titular del compte pugui ser discriminada en funció de si es tracta d'un compte nacional o de qualsevol altre país de la zona SEPA, com era el cas d'Itàlia. Si no es fa així, les administracions de consum poden estimar aquest incompliment com una irregularitat que pot ser sancionada.

A més, el Reglament UE 260/2012 estableix, a l'article 4.3, que el processament de transferències i càrrecs domiciliats no s'haurà de veure dificultat per obstacles tècnics.

La Sindicatura tenia constància que des del mateix Institut Municipal d'Hisenda s'havia fet la domiciliació d'impostos en comptes bancaris de la zona SEPA sense que hagués estat cap impediment una hipotètica dificultat de gestió futura en cas d'impagament.

En aquest context, es va recordar que un dels principis que imperen en l'actuació administrativa és el de coordinació administrativa, recollit a l'article 103.1 de la Constitució espanyola i interpretat pel Tribunal Constitucional com la fixació de mitjans i sistemes de relació que facin possible la informació recíproca i l'homogeneïtat tècnica, per tal d'evitar actuacions divergents i reduir disfuncions entre els òrgans de l'Administració pública per aconseguir una unitat d'actuació.

En resposta a les recomanacions fetes des de la Sindicatura, l'IMEB va comunicar l'inici dels tràmits per a la modificació de la normativa per permetre el cobrament dels preus públics dels serveis educatius de les escoles bressol, a partir del curs vinent, en qualsevol compte bancari de la zona SEPA.

## **8) Retard en l'atorgament de subvencions**

Una entitat barcelonina es va dirigir a la Sindicatura de Greuges de Barcelona per denunciar, en síntesi, que una vegada aportada la documentació requerida per optar a la subvenció, i reconegut per l'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB) el dret a obtenir-la, un any i mig després encara no s'havia efectuat el pagament.

En el marc de la convocatòria general de subvencions, el desembre de 2018 es va obrir el termini de presentació de sol·licituds per a la convocatòria d'ajuts per finançar projectes, activitats i serveis de districte i de ciutat per a l'any 2019.

Si bé inicialment l'entitat promotora de la queixa va resultar provisionalment inadmesa, un cop va ser requerida per fer l'esmena pertinent, l'entitat ho va fer en el termini fixat a aquest efecte. No obstant, l'ICUB va aduir que l'entitat no havia fet la presentació en format electrònic i, com que la documentació va trigar setmanes a arribar al departament de subvencions, aquesta tardança va fer que la sol·licitud de l'entitat fos inadmesa.

La Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient i es va dirigir a l'ICUB per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada i va constatar que, si bé amb l'entrada en vigor de la Llei 39/2015, d'1 de octubre, les persones jurídiques i les entitats sense personalitat jurídica resten obligades a relacionar-se per mitjans electrònics amb les administracions públiques, la redacció de les bases reguladores de la convocatòria deixava oberta la possibilitat de no fer-ho. En tot cas, l'Administració tampoc va requerir l'entitat perquè esmenés la presentació presencial per l'electrònica, tal com preveu la llei de procediment administratiu.

La Sindicatura va posar de manifest les finalitats de l'activitat subvencional, en la mesura que es tracta d'una de les activitats de foment de l'Administració pública.

La subvenció és una de les mesures que utilitza l'Administració per fomentar activitats amb finalitats d'interès generals mitjançant l'atorgament d'estímul econòmic i que aquestes subvencions s'emmarquen dins de la potestat discrecional de l'Administració.

Ara bé, una vegada la subvenció ha estat publicada i regulada normativament, el seu atorgament ha d'estar determinat per l'acompliment de totes les condicions que exigeix la normativa que l'ha regulat.

Es va posar en evidència que l'expectativa creada per l'Administració i la confiança del ciutadà amb l'actuació d'aquesta es va veure afectada pel retard en el pagament de la subvenció, que, si bé va cobrar amb un retard considerable, va provocar un greuge consistent en la pèrdua d'un poder adquisitiu temporal per l'actuació poc àgil i eficaç de l'Administració.

En aquest sentit, no es pot obviar que un termini excessivament llarg en la resolució fa que el dret a una bona Administració, mesurat, entre altres indicadors, per la rapidesa i agilitat dels procediments, esdevingui irrellevant.

Observem, doncs, que principis bàsics de funcionament, com ara l'eficàcia, l'eficiència, la responsabilitat per la gestió pública, la racionalització, l'agilitat dels procediments i la gestió en l'actuació administrativa, el principi de servei efectiu a la ciutadania i la necessària cooperació i coordinació incideixen clarament en una bona Administració a la qual tenen dret els ciutadans.



El mateix mes de maig es va rebre una comunicació de l'òrgan afectat mitjançant la qual s'informava de l'acceptació de les recomanacions i s'anunciava el compromís d'establir millores que permetessin agilitzar i millorar la resolució dels procediments d'atorgament de subvencions.

Atenent que la Sindicatura de Greuges de Barcelona té per missió defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques, especialment els que es recullen en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat de Barcelona, i a aquests efectes té la facultat discrecional de promoure investigacions d'ofici amb l'objectiu de supervisar les activitats de l'Administració municipal, el mes d'octubre es va iniciar una actuació d'ofici amb l'objectiu de fer un seguiment de les actuacions realitzades pel consistori en relació amb el tema de referència.

El mes de novembre, l'Administració municipal va informar la Sindicatura de les mesures correctores i organitzatives adoptades, així com de les mesures desplegades per millorar l'eficàcia del procediment en aquells supòsits en els què s'interposi un recurs administratiu.

## 9) Recomanacions

- Recomanar a l'Institut Municipal d'Hisenda que s'adoptin les mesures necessàries per millorar l'eficàcia dels mecanismes de col·laboració i intercanvi d'informació amb la Direcció General del Cadastre.
- Recomanar a l'Institut Municipal d'Hisenda que la base de dades municipal es mantingui en actualització constant per millorar l'eficàcia de la seva gestió.
- Recordar a l'Institut Municipal d'Hisenda l'obligació legal de resoldre les qüestions que en matèria tributària se li plantegin, dins dels terminis legal o, si més no, dins d'un termini de temps raonable.
- Recomanar a l'Institut Municipal d'Hisenda que, en aquells casos en què el subjecte passiu acreditat o al·legui amb mitjans raonables de prova una possible pèrdua patrimonial per la venda d'un immoble, es comprovi i, si escau, es duguin a terme les rectificacions necessàries.
- Recomanar a l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI que, en el marc de les mesures de foment previstes pel consistori per a l'any 2021, es prioritzi la subvenció amb caràcter universal per donar suport a les famílies monomarentals per poder assumir el pagament de l'IBI.
- Recomanar a l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI que, si el context econòmic no possibilita la convocatòria amb caràcter universal, s'estudiï la

possibilitat de flexibilitzar les bases i concedir la subvenció en funció de les rendes familiars.

- Recomanar a l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI que, en el marc de les mesures de foment previstes pel consistori per a l'any 2021, es prioritzi la subvenció a les persones vídues amb pocs recursos econòmics, perquè puguin assumir el pagament de l'IBI.
- Recomanar a l'Institut Municipal d'Educació que es treballi per disposar d'una aplicació informàtica adequada a la normativa SEPA.
- Recordar a l'Institut Municipal d'Educació que té l'obligació de complir el Reglament UE 260/2012 del Parlament Europeu i del Consell de 14 de març de 2012.

## Capítol 12. Serveis Socials

### 1) Introducció

Durant l'any 2021 les queixes que han arribat a la Sindicatura relatives als Serveis Socials han estat 201, la qual cosa suposa un descens significatiu respecte dels anys anteriors, en els quals es mantenia una entrada de queixes molt similar any rere any, amb oscil·lacions poc rellevants.

Aquesta disminució de queixes contrasta amb el fet que el nombre de persones que s'han dirigit als Centres de Serveis Socials (CSS) s'ha incrementat de manera important. Segons dades proporcionades per l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS), el 2020 el nombre d'atencions i persones ateses havia crescut en un 36,41% respecte a l'any anterior, mentre que el primer trimestre de 2021, l'augment havia estat del 22% (els districtes amb més persones ateses, per ordre, han estat Nou Barris, Sant Martí, Sants-Montjuïc i Ciutat Vella).

També s'observen en l'Anuari Estadístic de la Ciutat de Barcelona 2021, elaborat pel Departament d'Estadística i Difusió de l'Oficina Municipal de Dades (OMD). Aquestes dades, tot i ser del 2020, han mantingut la tendència o les repercussions al llarg del 2021. Algunes informacions que es poden destacar són el nombre de treballadors afiliats a la Seguretat Social, que es reduïa (passant de 1.151.665 el 2019 a 1.114.985 el 2020) mentre augmentava la taxa específica d'atur, que el darrer trimestre del 2020 se situava en un 16,1%. En paral·lel, el 2020, també s'observa un increment del nombre de destinataris de la renda garantida de ciutadania, que passa de 8.507 el 2019 a 13.261 el 2020.

Les dades concretes de l'atenció incrementada als Serveis Socials, així com de l'impacte en l'ocupació i la situació econòmica de moltes persones i famílies a la ciutat, en relació amb el decreixent nombre de queixes rebudes a la Sindicatura, obliguen a reflexionar sobre les causes que ho poden haver motivat, com el teletreball o els canvis en l'atenció que s'han donat a la institució. Abans de la pandèmia es feia atenció immediata i presencial en bona part de les queixes d'aquesta matèria, mentre que actualment cal concertar cita. Les entrevistes telefòniques o l'accés a través de mitjans telemàtics, en molts casos, poden haver desincentivat la formulació de queixes. També es pot presumir que per a moltes persones, la situació de necessitat podia ser tant imperiosa que dirigir-se als mecanismes de queixa no ha format part de les seves prioritats.

Es per això que caldrà valorar com s'atenen les queixes d'aquesta matèria (no de manera exclusiva), vetllant per la proximitat i la disponibilitat, de manera que es garanteixi un accés fàcil a la Sindicatura a les persones que puguin estar en situació de vulnerabilitat i que considerin que no es garanteixen els seus drets en l'atenció rebuda en els serveis municipals.

Les resolucions emeses sobre les queixes resoltes en 2021 han tractat fonamentalment sobre aspectes ja abordats en anteriors informes anuals, com els retards per a la realització dels PIA (Programa Individual d'Atenció) en persones amb dependència reconeguda, la manca de qualitat en la prestació de serveis d'atenció domiciliària (SAD), les condicions d'allotjament de famílies en pensions o hostals, la gestió de la covid-19 en serveis adreçats a persones sense llar, l'acompanyament insuficient a persones que estan en moments de crisi important, el malestar en famílies monomarentals per l'escàs suport rebut o les dificultats per accedir als CSS, entre d'altres.

En aquest capítol ens referirem a les dificultats, agreujades per la covid-19, per contactar i accedir als Serveis Socials, l'atenció a les famílies monomarentals, l'atenció prestada des del SIS i el futur immediat dels Serveis Socials.

## **2) Dificultats, agreujades per la covid-19, per contactar i accedir als Serveis Socials**

Les dificultats per accedir a l'atenció social no és un fet nou als CSS, on ja prèviament a la pandèmia es donaven situacions en les quals era necessari esperar setmanes per aconseguir una cita amb un/a professional o aconseguir una atenció diligent quan algú considerava que es trobava amb situació d'urgència.

Els nous condicionants per a l'atenció social que han sorgit arran de la covid-19 han agreujat encara més aquestes situacions. La concertació d'entrevistes a través del telèfon de cita prèvia dels Serveis Socials i el fet que aquest esdevingui l'únic mitjà amb què compten algunes de les persones ateses als CSS, quan volen contactar amb el/la seu/seva professional de referència, no constitueix en moltes ocasions un canal àgil i fluid de comunicació entre la ciutadania i els equips professionals.



Els Serveis Socials no tan sols constitueixen recursos per garantir la cobertura de necessitats, sinó que també, i fonamentalment, s'haurien de basar en l'escolta, l'acompanyament i la disponibilitat i quan això no és possible perden bona part de les seves possibilitats d'acció, la qual cosa significa que les persones que s'hi dirigeixen també veuen minvat el suport per rebre. Quan l'accés als CSS es dificulta, el dret a ser atès pels Serveis Socials sense dilació, recollit a l'article 26 de la Carta de Ciutadania —Carta de drets i deures de Barcelona—, es veu alterat.

En les queixes treballades durant l'any 2021 es donaven situacions de persones que sol·licitaven una cita telefònica i se'ls responia que ja se'ls trucaria, però no rebien la trucada. El mateix podia passar quan no demanaven cita, sinó que volien contactar amb un/a professional per fer una consulta concreta i no aconseguien establir-hi contacte. També s'exposaven dificultats per poder rebre una atenció de manera primerenca quan hi havia alguna situació "anòmala" pel que fa a l'empadronament i el domicili (sempre dins de la ciutat de Barcelona) o sobre la manca d'intimitat en la recepció dels CSS.

En alguns casos es detectava que, en situacions en què es produïa un canvi de domicili, aquest fet podia motivar distorsions en la facilitació de cita, a causa de dos factors. D'una banda, i d'acord amb el principi de coordinació establert a l'article 5 de la Llei 12/2007, els CSS han de fer el traspàs d'informació quan es té coneixement del canvi de domicili de manera immediata; i alhora cal orientar el ciutadà de manera inequívoca sobre el CSS on s'haurà d'adreçar. De l'altra, es detectava una contradicció en el protocol de la centraleta telefònica, atès que s'havien de seguir dues consignes diferents.

El resultat d'aquestes dues circumstàncies no correspon a un servei efectiu a la ciutadania, ni a l'agilitat en els procediments, principis de les administracions públiques, establertes a la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic. Per tant, es recomana a l'IMSS que prengui les mesures correctores necessàries per tal que un canvi de domicili no suposi un impediment o demora per aconseguir cita, per quan escaigui de manera immediata.

També es donava la situació que es dirigia les persones a un CSS en un moment en què aquest es trobava tancat. Els serveis públics disposen de les eines i els mitjans necessaris per poder facilitar a totes les persones que s'hi adrecen informacions bàsiques de la mateixa xarxa de Serveis Socials municipals, de manera correcta i completa, d'acord amb l'article 6.2. de la Carta de Ciutadania - Carta de drets i deures de Barcelona.

Pel que fa a la manca d'intimitat a les recepcions dels CSS, s'ha tingut coneixement d'alguna situació en la qual la informació facilitada per la persona interessada al punt d'accés als CSS, podia no garantir de manera suficient que no pogués ser escoltada per altres persones presents.

Tot i que els espais de recepció estan dissenyats segons un pla de funcionalitat aprovat per l'IMSS, les adaptacions a les exigències que ha calgut introduir per la pandèmia, han pogut comportar noves modificacions, que han pogut alterar les condicions prèvies. Per aquest

motiu, és necessari revisar, en les circumstàncies actuals, el compliment del dret a la intimitat a les recepcions dels CSS i, si cal, que s'hi introdueixin les millores necessàries.

### 3) L'atenció a les famílies monomarentals

Des de la Sindicatura es vol destacar la preocupació per situacions sobre les quals s'ha tingut coneixement, de famílies monomarentals que s'han dirigit als CSS i que, si bé han estat ateses i han disposat del corresponent pla de treball i ajuts per a garantir la cobertura de necessitats bàsiques, no han pogut tenir un acompanyament suficient en etapes d'especials dificultats.

La Xarxa Europea de Lluita contra la Pobresa i l'Exclusió Social, a l'Informe 2020 a l'Estat, assenyalava l'alt risc de pobresa i exclusió que poden arribar a tenir les famílies monomarentals a causa de les seves característiques, en què les càrregues econòmiques i socials se centren en una única persona, amb més necessitats de conciliació i més barreres per accedir al mercat laboral.

En aquestes famílies, la responsabilitat pel que fa al benestar i l'educació dels fills recau en les mares, les quals, tot i les complexes circumstàncies, han de mantenir una vida laboral activa i fer-se càrrec de tot. Quan, a més, hi conflueixen altres circumstàncies, com la inestabilitat econòmica i d'habitatge o la inexistència d'una mínima xarxa de suport, cal preguntar-se si la resposta facilitada pels CSS respon a les necessitats reals.

En aquesta línia, caldria possibilitar i garantir a les persones i famílies que ho necessiten — els equips que atenen aquestes persones han de disposar dels recursos i el temps adequat per atendre-les— no sols l'atenció, sinó també el suport i l'acompanyament, si cal de manera proactiva per part dels equips, quan es donen situacions de crisi. En aquest sentit, es planteja l'article 13.3 de la Carta de Ciutadania - Carta de drets i deures de Barcelona quan diu que l'Ajuntament de Barcelona ha de posar a l'abast de les famílies els instruments i recursos necessaris perquè desenvolupin el paper d'unitat bàsica de la societat i nucli socialitzador i protector dels menors d'edat, amb una atenció especial a les situacions familiars específiques, com ara aquelles de caràcter monomarental.

També és necessari referir-se al tipus de suport econòmic que les famílies reben en aquestes situacions. No correspon a aquesta Sindicatura valorar els recursos concrets que cal facilitar a les famílies, atès que aquests corresponen a les valoracions que han de realitzar els professionals dels Serveis Socials, d'acord amb l'article 44.3 de la Llei 12/2007, de serveis socials. Però és necessari recordar que la Carta Municipal, a l'article 107.1, diu que l'activitat de prestació dels Serveis Socials ha de contribuir a fer real i efectiva la igualtat, garantint i facilitant a tota la ciutadania l'accés als serveis que tendeixen a afavorir un desenvolupament lliure i ple de la persona dins de la societat, especialment en el cas de limitacions i mancances. Afegeix que s'ha de promoure la prevenció i l'eliminació de les causes que menen a la marginació i aconseguir la integració de tota la ciutadania.

Tot i la tasca realitzada des del CSS per oferir ajudes econòmiques, aquestes no sempre poden contribuir a facilitar una situació d'estabilitat, sinó que esdevenen suports puntuals que, lluny de suposar un suport efectiu per al desenvolupament ple de la persona, poden trobar-se més properes a l'assistencialisme que a la cerca de supressió de mancances o limitacions.

Tal com assenyala l'article 3.3. de la Llei 12/2007, de serveis socials, quan estableix que els Serveis Socials s'adrecen especialment a la prevenció de situacions de risc, a la compensació de dèficits de suport social i econòmic i a la promoció d'actituds i capacitats de les persones com a protagonistes principals de la seva vida, els Serveis Socials haurien de poder disposar de prou recursos, entre ells la disponibilitat de professionals necessària, per poder promoure l'autonomia i emancipació de les persones, que han de ser protagonistes i conductores del seu procés de millora.

#### **4) L'atenció prestada des del SIS**

Tal com s'ha anat posant de manifest a través de l'actuació de la Sindicatura en els darrers anys, i com també s'ha reflectit en els informes anuals, la situació de les persones sense llar és un problema que preocupa especialment per la gran vulnerabilitat amb què es troben.

El SIS (Servei d'Inserció Social), en la mesura que presta atenció social a persones i col·lectius en situació de vulnerabilitat, sense vinculació territorial per inestabilitat domiciliària, allotjament precari crònic o sense llar, és un servei sobre el qual s'està especialment amatent. Per això, va generar inquietud rebre una queixa el primer trimestre del 2021 d'alguns treballadors d'aquest servei, per les condicions en què havien de prestar atenció i per la gran afectació que es podia generar en totes les persones ateses. És per aquest motiu que s'ha considerat d'interès destacar el contingut d'aquesta queixa i les conclusions a què s'arribava, en el marc de l'informe anual del 2021.

A la queixa es manifestava que el servei no disposava de pressupost suficient per atendre les situacions individuals i familiars amb què es trobaven. Així s'exposava que hi havia problemes per assumir els costos de medicació (la qual cosa podia tenir implicacions en la salut i en malalties per a les quals no es podien seguir les pautes mèdiques), impossibilitat per derivar al banc d'aliments, dificultats per seguir prestant ajuda alimentària i d'higiene a famílies amb infants, no es podien tramitar targetes moneder, eren excepcionals els casos en què es podien facilitar targetes de transport bonificades (necessàries per assistir a centres educatius, tallers, visites mèdiques, gestions, etcètera), s'estaven generant deutes amb centres escolars i escoles bressol, etcètera.

La resposta municipal a la petició d'informació des de la Sindicatura es produïa quan la situació ja havia estat esmenada. En aquesta resposta s'explicaven la confluència de diverses causes que havien motivat aquella situació, i com es van implementar diferents mesures per tal de revertir-la i continuar garantint el funcionament habitual del SIS i, per

tant, l'atenció a persones i famílies segons les previsions. De manera sintètica, els problemes van ser ocasionats per dificultats tècniques per gestionar els ajuts d'inclusió social, com a conseqüència d'un problema en el sistema operatiu, derivat d'un canvi d'empresa concessionària, el qual va implicar la necessitat de modificació de la bestreta municipal, i l'adaptació dels procediments administratius.

Cal destacar, però, que el consistori disposava de temps, abans que això passés, per preveure els canvis i anticipar-se a les situacions que es poguessin donar com a conseqüència d'aquests canvis. Tot i els esforços esmerçats quan va sorgir el problema, l'existència d'una situació tant excepcional recalca pràctiques i mancances que no s'adiuen als principis generals amb els quals han de funcionar les administracions públiques.

Com és sabut, la situació de pandèmia viscuda a partir del 2020 ha generat un fort impacte econòmic i social, que ha tingut encara més afectació en les persones que prèviament es trobaven en situació de gran vulnerabilitat. També ha crescut el nombre de persones i famílies que es troben en aquesta situació.

Per tant, aquest àmbit d'atenció és especialment necessari i el seu funcionament és fonamental, per tal de garantir la cobertura de necessitats en situacions de greus mancances. Cal recordar que la finalitat dels Serveis Socials, establerta a l'article de la Llei 12/2007, de serveis socials, és la d'assegurar el dret a viure dignament mitjançant la cobertura de les necessitats personals bàsiques i socials, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones.

Les incidències que es van donar van tenir una incidència directa en les persones ateses, i es van poder veure afectats els drets establerts a l'article 9 de la Llei 12/2007, de serveis socials. Per consegüent, durant aquell període no es va poder garantir de manera adequada disposar d'un pla de treball aplicat tècnicament per procediments homologats i reconeguts, rebre serveis de qualitat o rebre de manera continuada als serveis mentre s'estigui en situació de necessitat, entre d'altres.

Així doncs, és necessari garantir la continuïtat en els serveis de les persones ateses, amb la qualitat deguda, sense que la tasca desenvolupada pels professionals es vegi alternada per qüestions organitzatives que es poden preveure.

## **5) El futur immediat dels Serveis Socials**

El conjunt de circumstàncies exposades i el malestar que es genera és observable, tant per part de la ciutadania com des dels col·lectius professionals i des d'entitats del sector. A més, la crisi econòmica i social generada per la pandèmia continua evolucionant i, per tant, preocupa fins al punt d'esdevenir un punt destacable de l'agenda política.



L'actuació de les administracions públiques en matèria de serveis socials es fa atenent el que preveu la Llei 12/2007, de serveis socials, però cal anar més enllà i treballar per enfortir les habilitats socials, tant des de la perspectiva individual o familiar com des de la perspectiva comunitària. Les persones que es dirigeixen als Serveis Socials, encara que pugui semblar una obvietat esmentar-ho, són subjectes de ple dret i, per tant, són mereixedores d'una atenció amb una qualitat equiparable a la que es presta en altres àmbits de l'administració, superant pràctiques assistencialistes que encara perviuen (especialment al voltant de la cobertura de necessitats tant bàsiques com l'alimentació), i protegint, també, la dignitat de les persones.



Tot això genera un escenari especialment crític davant del qual cal configurar els Serveis Socials d'una altra manera, fent possible l'atenció a les necessitats i l'acompanyament des de la qualitat, i evitar el desencant, la manca de confiança en el sistema i també situacions de crispació individuals i col·lectives.

És per això que des de diferents àmbits s'han posat en evidència aquestes inquietuds i ja s'està treballant per establir un nou horitzó d'actuació que permeti incidir en aquestes dificultats i aconseguir uns Serveis Socials actualitzats i garants de drets de les persones. Això es tradueix en l'aprovació d'un seguit de mesures, entre les quals es volen destacar les següents: el contracte programa entre l'Ajuntament de Barcelona i el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, el Pla estratègic de Serveis Socials 2021-2024, la Mesura de govern d'innovació social i la Mesura de govern Impulsant l'acció social.

### **a) Contracte programa**

El contracte programa entre l'Ajuntament de Barcelona i el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya és l'eina a través de la qual s'estableix la

corresponsabilitat d'ambdues administracions pel que fa a la gestió, la coordinació i la col·laboració, amb la determinació del finançament dels Serveis Socials de Barcelona.

Des de l'any 2016, s'han anat acordant diferents addendes al contracte programa 2016-2019, i el març de 2021 se signava la corresponent al període 2021-2022.

En el marc d'aquesta addenda, s'exposa, en el punt VII, que en el proper contracte programa "es pretén fer un salt qualitatiu en l'avaluació d'impacte de les polítiques, potenciar la prevenció i l'abordatge integral de les necessitats de les persones i la comunitat. Perquè aquest avenç sigui significatiu, realista i sostenible, cal un període de temps de reflexió, definició, maduració i implantació, sense que estigui sotmès a la immediatesa que requereix a hores d'ara assegurar la continuïtat dels serveis recurrents."

Es preveu, per tant, un progrés i millora rellevant, que la Sindicatura celebra i sobre el qual s'estarà atent.

## **b) Pla estratègic de Serveis Socials 2021-2024**

El 29 de desembre de 2020, a través de l'Acord GOV/177/2020, s'aprova el Pla estratègic de Serveis Socials 2021-2024 del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya, un nou pla que, partint de l'avaluació del pla anterior i de la contextualització actual, pretén donar resposta, no sols a les necessitats del moment, sinó també donar impuls i potenciar la qualitat dels Serveis Socials al territori.



És important destacar els principis inspiradors del programa: la universalitat (accés universal i enfocament del sistema vers l'autonomia personal), l'equitat (entesa com el dret de tothom al seu accés amb equitat en la prestació dels serveis i resultats), l'atenció centrada en la persona (respectant la dignitat, els drets, les necessitats, preferències, valors i experiències, i on ha de ser clau l'empoderament, l'autonomia i l'autodeterminació), la gestió de la diversitat (defugir de l'atenció segregada i incorporar el progrés científic i tècnic), el reconeixement dels professionals (reconeixement de la competència i el coneixement, la seva incorporació a la presa de decisions, la planificació i l'avaluació),

prevenció i proactivitat (actuació més des de la prevenció i la proacció que des de la reacció), integració de l'atenció primària i especialitzada intersectorial (articulant itineraris d'intervenció i garantint la continuïtat dels serveis, amb mirada comunitària), coneixement i innovació (incorporant evidències i tecnologia, així com fent recerca), perspectiva de gènere (que ha de ser transversal) i acció transformadora i garantia de serveis (per enfortir el sistema de Serveis Socials com un pilar de l'estat del benestar).

Tots aquests principis es vertebreren a partir de cinc palanques de transformació, que al seu torn es despleguen en objectius i línies d'actuacions, cadascuna de les quals preveu objectius operatius. Aquestes palanques de transformació són les següents:

- I. Les persones i els professionals: motors del sistema
- II. La vertebració i la reorganització: millora de la qualitat i integració
- III. L'acció comunitària i la prevenció: un sistema més proactiu
- IV. La governança i el coneixement: decisions basades en l'evidència
- V. La interseccionalitat: intervenció holística

### **c) Mesura de govern d'innovació social - Transformant la realitat per millorar el benestar dels veïns i veïnes de la ciutat (2021-2023)**

Aquesta mesura de govern té com a objectius generals, d'una banda, millorar les respostes als problemes socials, augmentant la qualitat, així com l'eficàcia i l'eficiència de les polítiques socials municipals, i, de l'altra, facilitar l'accés de la ciutadania als Serveis Socials municipals, a través d'eines innovadores que introdueixi la tecnologia.

Els objectius es concreten a través d'uns blocs estratègics que, al seu torn, es desglossen en accions. Aquests blocs són els següents:

- I. Drets bàsics i empoderament ciutadà: amb accions que pretenen un sistema d'ajuts més eficaç, la reducció de la bretxa digital i de coneixement de les famílies, les tecnologies aplicades a l'acompanyament i les cures, l'acompanyament a famílies monomarentals, garantir el dret a l'habitatge, i l'acompanyament en la transició a la vida independent.
- II. Nou model de ciutat "Cuidem-nos en comunitat", que es concreta a través del desplegament del projectes de superilles de les cures i el projecte Alimenta.
- III. Transformació digital, que cerca facilitar l'accés de la ciutadania al sistema de Serveis Socials, la transformació de la relació de l'administració amb la ciutadania (cap a la digitalització de l'atenció social), així com amb eines de suport (que simplifiquen els tràmits i la interoperabilitat).

## **d) Mesura de govern Impulsant l'acció social: territori, participació i comunitat**

El mes de novembre del 2021 es posava en marxa aquesta mesura de govern, partint tant de la trajectòria anterior pel que fa al sistema de Serveis Socials a la ciutat i del context i la pressió actual sobre els Serveis Socials.

La mesura cerca l'aprofundiment en la transformació dels serveis socials bàsics, basant-se en la participació ciutadana, la perspectiva comunitària i la permeabilitat dels serveis bàsics.

Un dels conceptes que destaca és el model d'atenció social centrat en les persones, assenyalant la dignitat inherent a les persones la singularitat de totes elles, així com el respecte, la promoció i l'autonomia que s'ha de promoure i cercar.

Els seus objectius generals són la reformulació dels serveis socials, amb la incorporació de la perspectiva comunitària; actuar des de la lògica dels drets; impulsar la participació ciutadana, i que els CSS esdevinguin referents del territori pel que fa a l'acció social i comunitària.

També és necessari i important destacar les aportacions del Consell Municipal de Benestar Social, a través de la tasca rigorosa que es desenvolupa amb els seus grups de treball, així com dels fruits de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva, d'entre els quals es vol destacar especialment el document "La crisi alimentària i la resposta de la ciutat de Barcelona - Xarxa pel Dret a una Alimentació Adequada". Aquests dos espais de reflexió i participació aporten, des de l'experiència i l'expertesa, orientacions clau sobre el futur dels Serveis Socials i l'adequació de l'atenció social **al moment actual**.

A tall de conclusió, per tant, s'observa que a diferència del que s'assenyalava en informes anteriors, en aquesta ocasió la voluntat de canvi pel que fa al model d'atenció social no només està plenament acceptada des de tots els àmbits i sectors, sinó que ja se n'ha dissenyat el model i el procés que cal seguir, amb una visió àmplia que abasta tant les garanties de drets de les persones i el fet que puguin esdevenir els conductors de les seves pròpies vides amb l'acompanyament necessari, com de la comunitat que pren un paper rellevant, com de la participació, que finalment sembla que es fa un lloc en aquest àmbit de serveis. A més, la tecnologia, la innovació i l'accés als serveis socials prenen també una paper rellevant.

Finalment, des d'aquesta Sindicatura es vol assenyalar, com s'ha fet també en informes anteriors, l'àrdua tasca que duen a terme diàriament els treballadors i treballadores dels Serveis Socials municipals per atendre la població, i que aquest any han estat merescudament reconeguts/udes amb la Medalla d'Honor de Barcelona, que atorga el mateix consistori.

També cal destacar els esforços realitzats des de l'organització i la gestió dels Serveis Socials, sobretot en un moment d'especial crisi social, econòmica i sanitària com l'actual, en la qual ha estat i és necessari reajustar els serveis i adaptar-los a les contínues necessitats, incrementant l'import dels ajuts econòmics, de les plantilles professionals i les dotacions tecnològiques, entre d'altres. Per aquest motiu, Barcelona ha estat guardonada com la ciutat de tot l'estat amb una inversió per habitant en matèria de Serveis Socials més alta, per part de l'Associació Estatal de Directores i Gerents de Serveis Socials (AEDIGSS).

## 6) Recomanacions

- Recomanar a l'IMSS que millori els mecanismes d'accés i **comunicació amb els Serveis Socials.**
- Recomanar a l'IMSS que, mantenint les mesures sanitàries necessàries, revisi el compliment del dret a la intimitat a les recepcions dels CSS i, si cal, **introdueixi les millores necessàries.**
- Recomanar a l'IMSS que vetlli per tal que els CSS disposin dels mitjans tècnics i humans necessaris per garantir **l'acompanyament adient a les persones.**
- Recomanar a l'IMSS que millori l'eficàcia pel que fa al suport i l'allotjament a les **famílies monomarentals.**
- Recordar a l'IMSS que s'ha de garantir la disponibilitat dels serveis socials mitjançant l'aportació dels mitjans humans, tècnics i financers i dels equips necessaris per garantir els drets reconeguts.

## Capítol 13. Ciutadania i veïnatge

### 1) Introducció

La Sindicatura de Greuges de Barcelona, durant l'any 2021, ha abordat diverses problemàtiques relacionades amb temes de ciutadania i veïnatge. En aquest apartat, principalment, tractarem situacions relacionades amb actes discriminatoris; afectacions sobre l'empadronament, especialment la tramitació de baixes d'ofici del padró municipal d'habitants, i, finalment, aspectes sobre qüestions d'estrangeria. En primer lloc, en aquest àmbit destacarem les novetats normatives; en segon lloc, la tramitació de l'informe municipal d'adequació d'habitatge previ a la sol·licitud d'un reagrupament familiar, i, en darrer lloc, ens referirem a l'estudi d'ofici sobre la situació de joves migrants sense referents familiars a la ciutat de Barcelona.

### 2) Discriminació

Són moltes les persones que s'enfronten a la discriminació, que en molts casos es materialitza com a violència, intolerància, exclusió i marginació. La discriminació, sens dubte, és un obstacle per gaudir de tots els drets humans, inclosos els drets socials, econòmics i culturals. Darrere de la discriminació s'hi amaguen causes com la por, el desconeixement, els prejudicis, la manca d'informació o les circumstàncies socioeconòmiques. La Sindicatura de Greuges de Barcelona ha atès diverses queixes relacionades amb motius de discriminació en àmbits diferents i per motius varis. En concret, es tracta de 7 queixes.

Les queixes han versat sobre matèries com actuacions contra el col·lectiu LGTBI, discriminació per edadisme, discriminació per raó de gènere per accedir a determinats llocs de treball públic, discriminació fonamentada en causes racials, etcètera.

Quan la discriminació és exercida per persones que presten un servei públic, adquireix una dimensió superior, ja que es tracta d'una conducta prohibida expressament pels codis ètics que afecten qualsevol servidor o servidora públics.

Precisament, l'Ajuntament de Barcelona està compromès amb els objectius de desenvolupament sostenible (ODS), d'acord amb la Mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030, on es recull la fita 10.3, que pretén reduir la incidència de la discriminació a menys de dos-centes denúncies a l'any.

La Sindicatura de Greuges ha estudiat un supòsit en el qual es denunciava un tracte presumptament discriminatori per part d'un conductor d'autobús de Transports Metropolitans de Barcelona a una família d'origen marroquí usuària del servei. Segons constava en l'acta de denúncia efectuada per la víctima davant del cos policial dels Mossos

d'Esquadra, el conductor va fer baixar a la família de l'autobús, que va continuar en marxa diversos metres per després aturar-se i baixar el conductor amb el telèfon mòbil en mà, amb la finalitat de gravar la ciutadana i agredir-la físicament davant dels seus fills menors d'edat, als quals també va intentar agredir. Dels fets en van ser testimoni alguns ciutadans que van fer un acompanyament a la víctima en la denúncia dels fets.

La investigació interna efectuada per l'empresa va acabar amb l'aplicació de mesures disciplinàries al treballador. Aquesta investigació interna per determinar responsabilitats disciplinàries del treballador s'ha de dur a terme al marge de les actuacions judicials, que s'han de pronunciar sobre l'existència o no d'un il·lícit penal. La Sindicatura de Greuges va tenir coneixement que els fets eren objecte d'un procediment judicial iniciat arran de la denúncia de la interessada, que restava pendent de pronunciament.

En qualsevol cas, es va fer del tot necessari recordar al consistori que els delictes d'odi i de discriminació no tenen cabuda a l'Administració pública i, no només ataquen i posen en risc la seguretat individual sinó també la col·lectiva, i constitueixen vulneracions directes dels principis de llibertat, igualtat, dignitat i democràcia, i del respecte als drets humans i a les llibertats públiques.

### 3) Empadronament

El padró municipal d'habitants és el registre administratiu on consten els veïns i les veïnes d'un municipi. Les seves dades constitueixen una prova de residència en el municipi i del domicili habitual.

En virtut de la Llei 7/1985, de bases de règim local, els ajuntaments són competents per fer les tasques de formació, manteniment, revisió i custòdia del padró municipal, i han d'emprendre les actuacions i les operacions necessàries per mantenir actualitzats els seus padrons, de forma que les dades que hi constin concordin amb la realitat.

En aquest mateix sentit s'expressa el Reial decret 1690/1986, d'11 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de població i demarcació territorial de les entitats locals.

La importància de l'empadronament rau a reflectir la realitat de la població de la ciutat, ja que aquest registre constitueix una fotografia de la població que ha de ser útil per avançar-se a la planificació de les polítiques públiques del municipi. Alhora, la inscripció padronal atorga l'estatus de veïnatge i es pot qualificar com un metadret, ja que és la porta d'accés al gaudi d'un altre conjunt de drets humans —civils, polítics, econòmics, socials i culturals— com el dret fonamental al sufragi universal, el dret a accedir a la sanitat o el dret a obtenir determinats ajuts.

La Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, en l'article I, assenyala que la ciutat és un espai col·lectiu que pertany a totes les persones que hi habiten, que tenen dret a trobar-hi les condicions per a la seva realització política, social i econòmica, i que han d'assumir deures de solidaritat. L'article IV també assenyala la necessitat que els municipis signataris duguin a terme polítiques actives específiques de protecció per als col·lectius més vulnerables.



En aquest cas, l'empadronament és especialment útil i necessari per a les persones estrangeres que no tenen regularitzada la situació administrativa al país. Els ajuntaments disposen de mecanismes que permeten empadronar aquestes persones, tot i que no disposin de domicili fix. L'alta padronal, a més de permetre'ls l'accés als serveis públics, tindrà una afectació directa en els tràmits d'estrangeria dirigits a regularitzar la seva situació al país. En diverses ocasions, la Sindicatura de Greuges s'ha referit a la necessitat que tots els municipis apliquin aquestes pràctiques, ja que és conegut que molts ajuntaments posen traves a aquest tipus d'empadronament sense domicili fix.

Aquest any 2021, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha rebut 29 queixes relacionades amb tràmits padronals. Les queixes es referien a la manca de resposta i d'eficàcia en la tramitació del padró, a l'empadronament de menors d'edat per part d'un progenitor sense el consentiment exprés de l'altre; a la denegació d'empadronament; a les baixes del registre del padró efectuades d'ofici pel consistori, i, contràriament, als terminis emprats per l'Ajuntament per tramitar baixes del padró a instància de part, o als terminis excessius utilitzats per tramitar empadronaments sense domicili fix.



## Tramitació de baixes d'ofici del padró municipal d'habitants

Farem una referència especial a la tramitació de baixes d'ofici del padró municipal d'habitants. Aquesta tramitació ha estat la causa de diverses queixes formulades davant la institució de la Sindicatura de Greuges.

En algun cas, les persones promotores de la queixa alegaven ser propietàries de l'habitatge en el qual havien estat donades d'alta, i assumir els impostos municipals derivats de la propietat. Per tant, entenien que aquesta posició de titularitat els donava dret a ser empadronats en el seu habitatge.

Ara bé, l'acreditació de la propietat de l'habitatge no és suficient per legitimar la inscripció al padró, de forma que si es comprova que la persona no resideix al domicili declarat, cal tramitar d'ofici la baixa del padró. L'Ajuntament té potestat per fer actes de comprovació de la residència i ho fa a través d'inspeccions. Però aquesta potestat no inclou la verificació del títol jurídic que legitima l'ocupació de l'habitatge.

En aquest sentit es pronuncia la Resolució de 17 de febrer de 2020, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística, que dicta les instruccions tècniques als Ajuntaments sobre la gestió del padró, quan assenyalava que la possibilitat que l'Ajuntament sol·liciti al veí o veïna el títol que legitimi l'ocupació de l'habitatge no atribueix a les administracions locals cap competència per jutjar qüestions de propietat, d'arrendaments urbans o, en general, de naturalesa juridicoprivada. És a dir, té com a única finalitat servir d'element de prova per acreditar que, efectivament, el veí o veïna resideix al domicili que ha indicat.

Coneixedora de la importància del tràmit de baixa padronal, la legislació ha establert diverses cauteles per garantir que el tràmit es fa amb seguretat. D'acord amb la legislació aplicable al procediment i específicament amb el que disposa l'article 72 del Reial decret 1690/1986, els ajuntaments donaran de baixa d'ofici, per inscripció indeguda, les persones que figurin empadronades incomplint els requisits, una vegada comprovada aquesta circumstància en l'expedient corresponent en el qual es donarà audiència a la persona interessada.

Però, a la pràctica, sorgeixen dificultats de notificació a la persona interessada, ja que s'acostuma a utilitzar una adreça de notificació en la qual presumptament no viu. En aquests casos, cal traslladar l'expedient al Consell d'Empadronament, un òrgan mixt de composició municipal i de l'Institut Nacional d'Estadística, i aquest òrgan haurà d'emetre un informe favorable preceptiu respecte a l'eliminació del registre padronal.

## 4) Estrangeria

### a) Novetats normatives

En aquest apartat creiem oportú destacar les novetats normatives pel que fa a estrangeria.

El 19 d'octubre de 2021, el Consell de Ministres va aprovar el Reial Decret 903/2021, pel qual es modifica el Reglament de la Llei d'estrangeria, aprovat pel Reial Decret 557/2011, de 20 d'abril, i que ha entrat en vigor el 9 de novembre de 2021. Hem de ressaltar que aquesta reforma pretén afavorir la integració de menors i joves extutelats, modificant-ne el règim jurídic.

Es tracta d'una reforma molt reclamada per algunes institucions i entitats que treballen les problemàtiques de menors i joves estrangers, derivades de les seves circumstàncies, tant de minoria d'edat com de la seva situació administrativa al nostre país.

La manca de documentació d'aquestes persones menors d'edat plantejava dificultats que s'agreujaven en el moment d'arribar a la majoria d'edat, quan automàticament passaven a una situació d'irregularitat sobrevinguda.

La nova norma jurídica té la finalitat de suprimir els obstacles que impedié obtenir la documentació de la persona menor estrangera sense referents familiars, i dissenyar un règim de residència en el moment en què accedeixen a la majoria d'edat, de manera que s'allargui la durada de les autoritzacions de residència i es permeti que les persones extutelades d'una edat d'entre 18 i 23 anys que s'havien vist abocades a la irregularitat ara puguin accedir a una autorització de treball.

Així, entre altres novetats destaquen les següents:

- Es redueix el termini (de nou a tres mesos) per acreditar la impossibilitat de retorn. Per tant, la documentació de les persones menors s'iniciarà transcorreguts 90 dies; així es pretén garantir la seva identificació i documentació.
- Pel que fa a la possibilitat de treballar, no serà necessària una autorització de treball per a menors en edat laboral tutelats mentre mantinguin la situació de tutela.
- S'amplia la vigència de les autoritzacions de residència concedides a menors, així com de les seves renovacions. L'autorització inicial estarà vigent dos anys i la renovació, tres anys, mentre continuï en situació de minoria d'edat.
- Es dona continuïtat a l'autorització de residència amb habilitació per treballar a les persones menors quan arriben a la majoria d'edat.
- Es modifiquen les condicions per renovar l'autorització de residència i es rebaixen els mitjans econòmics i també es comptabilitzen els ingressos que provenguin de l'assistència social o altres quanties.
- Se sol·liciten requisits més adequats a la situació real dels menors que arriben a la majoria d'edat sense autorització de residència.

- Per a joves extutelats indocumentats, que es troben entre 18 i 23 anys, es posa en marxa un procediment perquè puguin accedir a l'autorització prevista per a menors que arriben sense documentar a la majoria d'edat. Amb aquesta mesura s'evita la irregularitat sobrevinguda.

El nou règim jurídic es valora molt positivament, tot i que considerem que encara hi ha molt camí per recórrer per millorar la situació d'aquest col·lectiu, especialment quan arriben a la majoria d'edat.

Aquest any 2021 s'han rebut 13 queixes en matèria d'estrangeria. En algunes ocasions, les queixes es referien a matèries de competència estatal que s'han derivat oportunament al defensor del poble: manca d'eficàcia en tràmits relacionats amb estrangeria; manca de protecció social en accidents de treball patits per persones estrangeres en situació irregular; denegacions de reagrupaments familiars per part d'un cònsol espanyol; dificultats i criteris en la tramitació d'ajuts per a persones migrades i amb discapacitat que resideixen en famílies d'acollida, o denegació d'asil i dificultats per poder treure familiars d'Afganistan.

Altres queixes estaven relacionades amb les competències municipals que afecten ciutadans estrangers, com ara els terminis emprats per empadronar sense domicili fix la ciutadania estrangera, o les dificultats en la gestió de l'informe d'adequació d'habitatge previ a la tramitació de reagrupaments familiars.

## **b) Tramitació de l'informe municipal d'adequació d'habitatge previ a la sol·licitud d'un reagrupament familiar**

Diversos ciutadans i ciutadanes s'han dirigit a la Sindicatura de Greuges per denunciar la demora de l'Ajuntament de Barcelona a emetre l'informe d'adequació d'habitatge, necessari per tramitar un reagrupament familiar.

A Espanya, el dret a la vida familiar de les persones estrangeres està recollit a l'article 16 de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers en Espanya i la seva integració social. El Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, del Reglament d'estrangeria, disposa que un dels requisits del reagrupament familiar és disposar d'un habitatge suficient per donar acollida als familiars reagrupats. Aquest requisit es vehicula a través de l'informe d'adequació d'habitatge, que és competència de les comunitats autònomes, a les quals s'atorga un termini de 30 dies per elaborar-lo, alhora que es preveu la possibilitat que, per un acord exprés, aquests informes siguin creats pels ajuntaments. Aquest és el cas de Catalunya, a través de la Instrucció DGI/BS/1/2014, emesa per la Direcció General de la Immigració de la Generalitat de Catalunya, que determina que sigui l'Ajuntament el que emeti el document de proposta, tan aviat com sigui possible i amb un màxim de 30 dies hàbils a comptar a partir de la presentació de la sol·licitud.

En els casos supervisats, el consistori reconeixia retards en la tramitació i ho atribuïa a l'impacte que havia tingut la pandèmia de la covid-19 en l'Àrea de Drets Socials, des d'on es gestiona aquest tràmit, que havia suposat una forta tensió tècnica en el servei en veure's desbordats per la demanda urgent. Així mateix, exposava que la situació havia afectat el tràmit final d'adjudicació del contracte administratiu per a la gestió del servei d'inspecció dels habitatges i que s'havia estat uns mesos sense el servei que s'encarregava d'aquest tràmit.

El resultat és que havien transcorregut més de quatre mesos des que s'havia sol·licitat i l'Ajuntament informava que encara hi havia pendent la inspecció ocular de l'habitatge.

Com ja hem dit, l'Ajuntament ho justifica pel fet de no disposar d'un contracte de serveis vigent que doni cobertura a la inspecció dels habitatges. De tota manera, la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (LCSP) introdueix una excepció per facilitar la continuïtat en la prestació d'un servei municipal quan ha acabat la vigència del contracte. Segons l'article 29.4 de l'LCSP, es preveu el supòsit excepcional de pròrroga forçosa del contracte per un termini màxim de nou mesos per raons d'interès públic i com a conseqüència d'esdeveniments imprevisibles, sempre que l'anunci de licitació del nou contracte ja s'hagi publicat.

Per tant, s'ha d'entendre que l'obstacle de la contractació del servei es podia salvar. En l'estudi d'aquests supòsits, la Sindicatura es va pronunciar en el sentit que aquesta disfunció en la tramitació, a banda de vulnerar els drets de les persones sol·licitants, els pot generar inseguretats jurídiques, malgrat que l'article 55 del Reial decret 557/2011 preveu, per a aquests casos, la possibilitat de justificar el requisit de suficiència habitacional per qualsevol mitjà de prova admès en dret.

En aquesta situació, doncs, el mal funcionament de l'Administració pot induir les persones sol·licitants a recórrer a altres recursos probatoris en l'àmbit privat, per la qual cosa havien de suportar una despesa econòmica superior, ja que no hem de deixar de banda que, per sol·licitar l'informe d'adequació d'habitatge a l'Administració, prèviament s'han d'abonar les taxes corresponents.

### **c) Estudi d'ofici sobre la situació de les persones joves migrants sense referents familiars a la ciutat de Barcelona**

Des de l'any 2015, es calcula que prop de nou mil infants i joves migrants sense referents familiars han arribat a Catalunya, per una amalgama de raons que expliquen la seva decisió d'emprendre aquest viatge sense cap acompanyament familiar. En el sistema estatal d'atenció a la infantesa, aquestes persones són acollides, tutelades i ateses per les comunitats autònomes, però quan assoleixen la majoria d'edat acaba la tutela administrativa i l'escenari és molt menys regulat i molt més diversificat.

L'estudi de la Sindicatura de Greuges de Barcelona vol posar la lupa, precisament, en aquest col·lectiu d'adolescents i joves (de 18 a 23 anys) que s'enfronten sols i soles a una edat adulta registral, però no sempre real. L'objectiu és identificar com millorar i facilitar la transició a l'edat adulta en condicions d'igualtat i equitat, així com promoure el respecte als drets i les llibertats que es garanteixen a qualsevol persona ciutadana de Barcelona.

Les polítiques d'inclusió que acompanyen els processos d'emancipació i autonomia d'aquesta adolescència migrant sense referents familiars són cabdals per comprendre en quines condicions afronten el pas a l'edat adulta. L'accés als serveis bàsics, la formació, les condicions residencials o les mesures per evitar que siguin discriminats, entre altres, constitueixen un escenari que hauria de facilitar un desenvolupament satisfactori dels processos de vida d'aquest col·lectiu de joves, i que cal examinar per determinar si es produeixen de la manera adequada.

Partim del fet que la distribució competencial en matèria d'immigració a l'Estat és complexa:

- Les competències exclusives de l'Estat en matèria d'immigració i estrangeria defineixen les normes d'entrada i residència. Precisament, l'octubre del 2021 es va aprovar una reforma del Reglament d'estrangeria sobre el règim jurídic de menors i extutelats (Reial decret 903/2021, pel qual es modifica el Reglament de la Llei d'estrangeria), a fi de donar resposta a una situació disfuncional que provocava que un gran nombre de joves passessin a una situació d'irregularitat sobrevinguda amb risc d'exclusió social un cop s'acabava la seva tutela per part de l'Administració. El Reial decret també ha de facilitar l'accés a l'ocupació de joves amb edat de treballar.
- Les competències de les comunitats autònomes despleguen normes i instruments per garantir drets i serveis que ajudin a la integració i la inclusió de les persones migrants, i alhora són les administracions encarregades de la tutela de les persones migrants menors d'edat i sense xarxa familiar.
- Els ens locals són clau per garantir la bona acollida, la incorporació i la participació de les persones migrants en les ciutats i pobles de Catalunya, ja que, encara que no en tinguin les competències, són les administracions públiques més properes a la ciutadania i acostumen a ser la primera porta d'entrada als serveis públics.

En el cas de la ciutat de Barcelona, ja fa més de vint anys que l'Ajuntament treballa en l'atenció de les persones menors i joves migrants que arriben a la ciutat sense xarxa familiar, malgrat que, com ja hem dit, no és una competència local, tot i que l'ha d'atendre de forma subsidiària. Ara bé, el nombre de joves sense referents familiars a la ciutat ha crescut en els darrers anys i no sempre s'han adequat els serveis i les prestacions a aquest increment, fet que ha pogut provocar desatenció cap a aquest conjunt de joves, així com una ocupació de serveis generalistes o especialitzats que no estan previstos per a persones menors, adolescents o joves.

En aquests moments, s'estima que a la ciutat hi ha una mica més de dos-cents menors i joves migrants sense referents familiars. Hem d'assenyalar que aquestes dades fan referència a la part d'aquest col·lectiu que ha estat en algun moment sota la tutela de

l'Administració catalana i, per tant, deixa fora els que poden haver estat tutelats en altres comunitats autònomes, els que tenen dificultat per acreditar la seva minoria d'edat, o simplement els que han arribat a Barcelona quan ja eren majors d'edat.

Quant al seu perfil, gran part d'aquestes persones són nois (97,1%) que han arribat recentment a la majoria d'edat. Per tant, hi ha una minoria que són noies i que acostumen a estar invisibilitzades en les estadístiques. Algunes entitats estan treballant progressivament per adoptar estratègies amb perspectiva de gènere que permetin millorar l'atenció d'aquest col·lectiu, especialment vulnerable a la violència i a l'explotació sexual.

A la Sindicatura li preocupa la situació habitacional tant dels joves com de les joves, ja que el 30,9% dels infants i joves atesos pel Consistori, es troben en una situació de sensellarisme, el 14,2% estan vinculats al servei d'atenció a persones sense llar, i el 10,2% viuen en allotjaments considerats insegurs o inadequats. Per tant, el 55% es troben en una situació d'extrema vulnerabilitat i d'alt risc d'exclusió social, malgrat que a la ciutat de Barcelona hi ha 279 places per atendre joves migrants sense referents familiars. Ara bé, per accedir a aquests recursos habitacionals han d'estar vinculats a una entitat social i seguir un pla de treball individual (PTI). També cal destacar que, en aquests moments, a causa del decalatge entre necessitats i recursos, s'ha incrementat la ràtio de joves assignats per persona referent d'habitatge, cosa que impacta negativament en l'atenció i l'acompanyament dedicat a les persones joves migrants sense referents familiars.

També és motiu d'inquietud l'estat de salut d'aquest col·lectiu de joves, especialment el diagnòstic de salut mental i el consum de tòxics, ja que són factors de vulnerabilitat. L'estrès que generen les persones que han emprès soles el projecte migratori és especialment agut. Per això, creiem que és imprescindible l'atenció psicosanitària de joves migrants sense referents familiars. Ara bé, la mobilitat o la precarietat residencial de bona part d'aquest jovent en dificulta la detecció, el seguiment i el tractament.

L'àmbit educatiu és un repte, perquè marca les seves possibilitats d'èxit futur d'una manera clara. Ara per ara, es detecten dificultats d'accés a l'educació i la formació. Si bé aquest és un dret de la infància, el cert és que les persones que tenen més de 16 anys ja no es poden matricular fàcilment als instituts, i la manca de formació bàsica cronifica la seva situació futura. Alguna de les traves amb què es troben és la manca de domini suficient dels idiomes de treball.

Pel que fa a la incorporació d'aquest col·lectiu al mercat laboral, les persones joves migrants sense referents familiars pateixen més dificultats que la resta de joves per accedir a llocs de treball. Per això, iniciatives de suport com les que impulsen Barcelona Activa o entitats socials han de ser clau per afavorir aquesta primera entrada al mercat de treball, especialment ara que el nou reial decret ha eliminat traves a la seva incorporació al món laboral.

La participació en la vida social i cultural de la ciutat, en el cas de les persones joves migrants sense referents familiars, és molt limitada, tot i ser cabdal per al seu benestar i inclusió social. Es pot dir que en moltes ocasions només participen en activitats autoreferencials, on no s'enforteixen les xarxes relacionals amb l'entramat de la ciutat. També s'ha identificat una bretxa digital que els dificulta l'accés a recursos públics i privats, ocasionada, en part, per la manca d'accés a mitjans tècnics.

La majoria d'accions municipals dirigides al col·lectiu de migrants sense referents familiars es fan a través de subvencions a projectes diversos organitzats per entitats socials (activitats esportives, de coneixement de la ciutat, etcètera).

A la ciutat de Barcelona es tenen recursos públics (autonòmics i locals) que se sumen als recursos de diverses entitats especialitzades del tercer sector, que treballen coordinadament per atendre d'una forma integral les persones joves migrants sense referents familiars, però creiem que cal destacar la Xarxa de Joves Barcelona (XBcn), impulsada des del Consorci de Serveis Socials i l'Ajuntament de la ciutat. La XBcn busca treballar per garantir les competències integrals de les persones joves perquè puguin accedir a la plena autonomia, i el seu objectiu és crear una cartera de serveis i recursos que reculli les aportacions que fan administracions i entitats de la xarxa per tal de generar un sistema sumatori que garanteixi la sostenibilitat i la coordinació publicoprivada i eviti la duplicació de serveis. Actualment, la xarxa inclou 44 entitats membres i 3 òrgans de l'Administració pública.

En paral·lel també hi ha la Xarxa d'Acollida i Acompanyament per a Persones Immigrants a Barcelona (XAAPIB), que treballa específicament en l'acollida d'aquest grup de joves amb l'objectiu de garantir que progressivament adquireixin els recursos socials necessaris per desenvolupar-se d'una manera autònoma i en igualtat d'oportunitats a Barcelona.

Malgrat els espais de trobada i intercanvi que existeixen, es percep una sensació de falta de coordinació general entre les entitats i les administracions que treballen per donar suport a les persones joves migrants sense referents.

A fi d'avançar en l'estudi i la millora d'espais que permetin continuar treballant amb joves, i garantir-los una autonomia i una emancipació que els permetin tenir un bon futur, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha elaborat un seguit de propostes de les quals en destacarem algunes des de dimensions diferents:

### **Dimensió jurídica:**

- Fer un seguiment per garantir l'aplicació correcta de la reforma del Reglament d'estrangeria i assegurar que les persones joves arriben a la majoria d'edat amb tota la documentació requerida, enfortint el treball en els seus itineraris d'emancipació.

- Reforçar els espais d'atenció de les persones joves migrants sense referents familiars, tant en l'àmbit de la detecció o l'acompanyament (mentoria) com en la defensa dels seus drets, a través d'instruments com ara assessorament i atenció especialitzada; la clínica jurídica local (com a servei que connecta la realitat social i la jurídica i que treballa sobre casos reals en què hi ha un problema social o un interès públic); la figura de la persona referent o mentora, o bé el reforç dels equips d'educadors i educadores de carrer per millorar la detecció d'aquest conjunt de joves.

### **Dimensió socioeconòmica:**

- Reforçar les alternatives residencials, atès el decalatge entre necessitats i recursos en l'àmbit de l'habitatge. Per això, caldria explorar altres opcions, com l'acollida, que serviria no només per superar la situació de manca d'habitatge sinó que també afavoriria la creació de vincles entre els i les joves i la societat d'acollida.
- Reforçar l'atenció en salut mental, amb l'establiment d'un protocol d'atenció i acompanyament psicològic i d'atenció a l'estrès posttraumàtic, a través de la creació d'un espai sociosanitari per a persones en situació de risc d'exclusió social, i amb l'ampliació de la cobertura dels programes de convalescència i psiquiatria de carrer. Aquesta actuació requereix una coordinació interadministrativa.
- Reforçar la formació i la capaciació lingüística del col·lectiu de joves, i garantir la continuïtat de la seva formació, a més de facilitar-los l'accés als estudis superiors. Així mateix, vetllar perquè no es generin desigualtats digitals vers aquestes persones joves.

### **Dimensió comunitària:**

- Fomentar la participació de joves migrants sense referents familiars a través de la creació d'espais on s'enforteixin les xarxes relacionals amb la ciutadania, i fent programes d'acompanyament per conèixer la ciutat i millorar el seu sentiment de pertinença.
- Posar en marxa campanyes de sensibilització dirigides a la societat d'acollida per evitar narratives i discursos negatius cap al col·lectiu, i garantir una convivència de qualitat.

### **Dimensió de governança:**

- Assegurar una coordinació multinivell i multisectorial entre les administracions i àrees que tenen alguna competència en relació amb aquest col·lectiu.



- Enfortir la formació especialitzada i el disseny de protocols que facilitin l'actuació dels agents que participen en els processos d'atenció, cura i inclusió d'aquest conjunt de joves.
- Millorar la recollida i el tractament de dades sobre el col·lectiu, especialment quan no han estat subjectes al sistema de tutela i acollida durant la seva minoria d'edat.
- Incorporar la perspectiva de gènere tant en el disseny com en la implantació i l'avaluació de les actuacions i els serveis.
- Enfortir el paper d'XBcn per dur a terme una coordinació més generalitzada i estructurada del treball de tots els actors involucrats, per evitar el risc de duplicar els serveis en algunes àrees i per superar l'escassetat de recursos en unes altres, així com per garantir una distribució més eficient dels recursos.
- Enfortir els mecanismes d'avaluació i seguiment de les actuacions a fi de millorar les actuacions mateixes i els serveis i identificar bones pràctiques i experiències que es puguin compartir amb altres ciutats de l'entorn.

Finalment, volem recalcar que és precisament en aquesta majoria d'edat de les persones joves migrants sense referents familiars on l'Ajuntament té més marge d'actuació, en tractar-se de joves residents a la ciutat. Ara bé, garantir un procés d'emancipació satisfactori requereix un treball continuat des del primer moment.

## 5) Recomanacions

- Que s'apliquin les màximes cauteles en les inscripcions que s'efectuen en el registre del padró municipal d'habitants, especialment en la tramitació de baixes d'ofici, atesos els efectes que cometre algun error pot tenir en els drets de la ciutadania.
- Que es garanteixin els recursos necessaris per prestar el servei públic d'emissió d'informe d'adequació d'habitatge amb totes les garanties i sense dilacions indegudes, a fi de garantir el dret a la vida familiar de les persones estrangeres i evitar que les disfuncions administratives d'aquest tràmit ocasionin a les persones interessades una despesa que no haurien d'assumir.

## Capítol 14. Sanitat i salut pública

### 1) Introducció

La salut, com ja va passar l'any 2020, ha estat una de les grans protagonistes d'aquest 2021 marcat per la pandèmia i per la crisi sanitària, tant des de la implicació, la confluència i l'equilibri aplicat pels poders públics com des de la visió de la societat, que entén la protecció i l'exercici d'aquest dret vinculats a la resta de drets (educació, mobilitat, medi ambient, etcètera).

Igual que l'any anterior, aquest any han augmentat notablement les persones que s'han adreçat a la Sindicatura per plantejar consultes i queixes vinculades a l'àmbit de la salut pública. Principalment es refereixen a l'atenció rebuda als centres d'atenció primària i hospitals, a la gestió de les prioritats d'urgència i a les dificultats per comunicar i establir contacte amb familiars ingressats.

La Carta municipal de Barcelona estableix quines són les competències en matèria de salut de l'Ajuntament de Barcelona, que tenen a veure amb aspectes relacionats amb la salut pública (com el control sanitari en edificis, aigües o venda d'aliments) i amb la sanitat (participació en la planificació, gestió i avaluació de centres, serveis i establiments instal·lats a la ciutat i que depenen del Servei Català de la Salut o l'organisme corresponent), i també crea el Consorci Sanitari de Barcelona, constituït per la Generalitat de Catalunya (60%) i per l'Ajuntament de Barcelona (40%) i adscrit al Servei Català de la Salut. És a dir, una bona part de les queixes ateses a la Sindicatura han hagut de ser reorientades a serveis de la Generalitat de Catalunya o bé a la institució del Síndic de Greuges de Catalunya, per qüestions competencials.

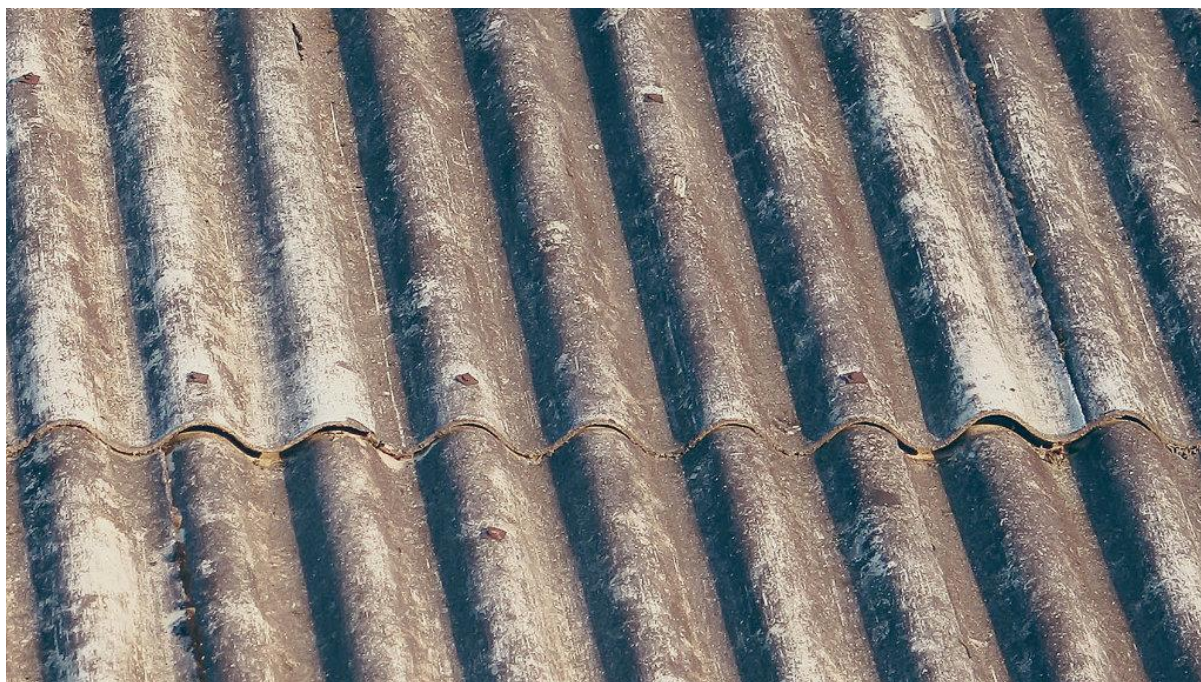
Molts dels problemes i queixes sobre sanitat i salut pública i les seves conseqüències afecten diversos drets i, per això, en aquest informe ens remetem als capítols on tractem aquestes afectacions. Això sí, en aquest apartat tractarem de forma exclusiva dues matèries d'un interès especial: el problema de l'amiant a la ciutat i l'actuació municipal davant les situacions d'acumulacions patològiques.

### 2) El problema de l'amiant a la ciutat

La Sindicatura de Greuges de Barcelona, en els darrers anys i per mitjà de queixes rebudes o de visites efectuades als barris, ha pogut constatar la preocupació expressada pel veïnat o per col·lectius d'indrets diferents de la ciutat sobre el risc que comporta per a la salut la proximitat a edificis amb cobertes en mal estat construïdes amb fibrociment, per l'afectació que pugui produir l'alliberament de fibres d'amiant, un element potencialment perillós.

Alhora, la ciutadania també ha qüestionat l'actuació que s'hi feia des dels serveis municipals pel que fa a detecció i actuació.

Aquest problema és una realitat que afecta totes les ciutats que han experimentat un nivell elevat de construcció, com ara la nostra. L'amiant (o asbest) és un material que va ser molt utilitzat en l'àmbit de la indústria i la construcció —sobretot entre els anys seixanta i vuitanta, coincidint amb el punt àlgid de l'edificació als nuclis urbans— per les seves propietats aïllants, de durabilitat i de resistència als productes químics i a la calor, i pel seu baix cost. Les seves característiques van fer que s'utilitzés freqüentment en la construcció d'edificacions, tant públiques com privades.



Tot i això, cal tenir en compte que ja l'any 1977 l'**Organització Mundial de la Salut (OMS)** declarava l'amiant com a **carcinogen de primer grau**, relacionat amb malalties com diversos càncers de pulmó i laringe, l'asbestosi (fibrosi dels pulmons) o el mesotelioma.

Per aquest motiu, una ressenya d'algunes disposicions relatives a l'amiant posa en relleu que aquest problema és llargament conegut per institucions públiques de tots els nivells, des de l'àmbit europeu fins a l'administració local.

Entre altres disposicions, l'any 2015 el Comitè Econòmic i Social Europeu va publicar el dictamen "Erradicar l'amiant a la UE" (document 2015/C 251/03). S'hi plantejava com a objectiu prioritari de la Unió Europea l'eliminació completa de l'amiant utilitzat i dels productes que en continguin per a l'any 2032. S'incidia en l'elaboració de plans, l'eliminació segura i la gestió dels residus.

Recentment s'ha fet pública una **Resolució del Parlament Europeu, de 20 d'octubre de 2021, (2019/2182 [INL])**. Atenent al principi de salut, insta la Comissió Europea a presentar

una estratègia per a la **retirada segura de tot l'amiant**. Aquesta resolució se sustenta, entre altres fonaments, en l'aplicació dels objectius de desenvolupament sostenible de les Nacions Unides (**objectiu núm. 3, relatiu a garantir una vida sana i promoure el benestar per a totes les edats**).

A escala estatal, no va ser fins el juny del 2002, amb l'Ordre que modifica l'annex I del Reial decret 1406/1989, de 10 de novembre, que es va establir la prohibició de comercialització i ús de les fibres d'amiant i dels productes que contenien aquestes fibres afegides intencionadament. No obstant això, permetia l'ús dels articles que contenien aquestes fibres, instal·lats o en servei abans de la seva entrada en vigor, fins que se n'eliminessin els materials **o al final de la seva vida útil**. Les condicions mínimes de seguretat i salut aplicables als llocs de treball amb risc d'exposició a l'amiant, no van ser aprovades fins el 31 de març de 2006 (Reial decret 396/2006).

En l'àmbit autonòmic, per l'Acord de govern de 22 d'octubre de 2019, es va crear la **Comissió per a l'erradicació de l'amiant a Catalunya i per a l'impuls d'un pla nacional**.

A Barcelona, **el Plenari del Consell Municipal de l'Ajuntament**, en sessió ordinària de **21 de juliol de 2017, va acordar una declaració institucional** i, entre d'altres mesures, es comprometia al següent:

- Presentar, durant aquell mandat 2015-2019, un inventari de tots els equipaments i edificacions públics municipals amb presència d'amiant o fibrociment (cens o mapa per a la localització i registre) per identificar-ne i quantificar-ne la presència i fer la diagnosi per poder abordar la planificació i la programació de les actuacions futures.
- Implantar un programa amb un calendari i amb dotació per retirar progressivament l'amiant o el fibrociment presents a la ciutat, i donar prioritat al començament de les actuacions en equipaments i edificis públics municipals, continuant per hospitals, centres de salut, escoles públiques i instituts d'ensenyament secundari, i acabant per la resta d'edificis públics, construccions, canalitzacions i dipòsits fins a arribar, en l'horitzó del 2032, a la seva desaparició completa.
- Potenciar i millorar la difusió de programes d'ajuts a les comunitats privades de propietaris d'habitatges, per subvencionar part del cost de la retirada d'aquest element.

D'altra banda, segons informació pública de l'Ajuntament, són prioritats del Consistori **l'elaboració d'un cens d'amiant a la ciutat** i, pel que fa a informació, el protocol de comunicació amb el veïnat afectat i la relació amb la salut i la prevenció. També fa referència a l'afectació sobre els infants, tenint en compte que les patologies que poden derivar-se'n tenen un període de latència d'entre 10 i 40 anys.

Recentment, en el marc de la **Comissió de Drets Socials, Cultura i Esports** de l'Ajuntament de Barcelona de data 16 de novembre de 2021 (M1923/2793) s'ha acordat:

- *Instar l'Ajuntament de Barcelona, mitjançant el Consorci d'Educació de Barcelona, a portar a terme la retirada dels elements que puguin contenir fibrociment a tota la ciutat al més aviat possible, i a elaborar un pla de desamiantació en què es prioritzi la retirada d'elements que puguin contenir fibrociment en els edificis o solars propers als 42 centres educatius afectats a la ciutat en aquests moments per aquesta presència, atesa la seva afectació en la salut i el dret superior dels infants i de la comunitat educativa dels centres.*
- *Efectuar amb celeritat les gestions necessàries per retirar tots els elements que puguin contenir fibrociment en els entorns de les escoles .../..., i planificar l'expropiació de la parcel·la en el marc del projecte urbanístic de Glòries a fi d'eliminar-lo definitivament.*

- **La Sindicatura i el problema del fibrociment. Actuacions fetes i futures.**

Arran de la supervisió d'expedients de queixa, l'any 2018 la Sindicatura va recomanar a l'Ajuntament una **actuació proactiva en l'elaboració del cens d'edificis amb presència d'amiant a la ciutat**, i posava èmfasi en la necessitat d'iniciar el procés de desamiantació com més aviat millor, a més de **donar prioritat a escoles, hospitals, edificis i instal·lacions de concurrència pública**.

En resposta, l'Ajuntament va informar sobre la dificultat de l'Administració local d'intervenir en un tema sobre el qual no hi ha normativa estatal o autonòmica. Malgrat això, s'assumien algunes indicacions europees, com la detecció i el registre d'amiant. També s'informava sobre el procediment d'actuació a la ciutat, en funció de l'estat de l'amiant, degradat o no, un fet que condicionava dur a terme o no un procés de desamiantació (per un procés d'estabilització, d'encapsulament, de confinament o de retirada).

**Dos anys després**, la nostra institució, arran de noves queixes i conscient de la complexitat, **va instar l'Ajuntament que es confeccionés i publicqués un cens d'edificis públics amb presència d'amiant**. Com a punt de partida del procés de desamiantació es demanava prioritzar actuacions en escoles, hospitals, edificis i instal·lacions de concurrència pública.

El març d'aquest any 2021, en resposta a les recomanacions emeses, l'Ajuntament va informar la Sindicatura de l'elaboració d'un informe (previst per a l'estiu) amb el primer mapa de les cobertes de la ciutat amb amiant (públiques i privades), un dels punts importants que calia tenir identificat, pel seu impacte ambiental.

L'any 2021, a banda del seguiment i l'estudi d'altres expedients sobre aquesta matèria, alguns encara en fase d'estudi o a l'espera de rebre una documentació suficient, ha estat significativa la queixa presentada el mes de novembre per l'AFA d'una escola de l'entorn de la plaça de les Glòries, que va dirigir-se a la Sindicatura preocupada per l'estat d'una coberta de fibrociment propera a la seva escola i també a una escola bressol i un altre centre escolar, coincidents en l'espai de l'interior de l'illa.

S'hi exposava que es tractava d'un problema que feia deu anys que durava. En aquell moment, estudis fets a instància de les famílies i del Consorci d'Educació de Barcelona (CEB) aconsellaven retirar les cobertes.

Passats deu anys, el 7 de setembre de 2020, va acabar de fer-se un primer encapsulament com a mesura preventiva provisional per aïllar les fibres d'amiant de la coberta. Malgrat aquesta actuació, l'informe de seguiment, emès el 18 de juny de 2021 per una empresa especialista i encarregat pel Consorci d'Educació de Barcelona, va concloure que hi havia fibres en 20 de les 26 mostres fetes en la superfície de la coberta, fet del qual les famílies de l'escola no havien tingut coneixement fins el mes d'octubre. A més, entre altres factors, s'havien detectat diversos punts on l'encapsulat s'havia aixecat i quedava exposada la coberta de fibrociment, fet que n'evidenciava el ràpid deteriorament. L'informe establí com a mesura correctora retirar la coberta de fibrociment objecte de l'informe tan aviat com fos possible.

Per aquest motiu, tenint en compte l'antiguitat de les cobertes, d'aproximadament seixanta anys, el període de vida útil dels materials d'amiant, el component de risc per a la salut i que es tracta de cobertes d'edificis dels quals es preveu l'enderrocament (d'acord amb el planejament aprovat), demanaven que l'**Ajuntament eliminés definitivament la presència del fibrociment del seu entorn**, per mitjà de la retirada de les cobertes, una actuació que consideren que no pot esperar al procés de reparcel·lació urbanística en curs.

Cal dir que, revisada des de la Sindicatura la situació urbanística de la parcel·la afectada, aquesta es troba inclosa dintre del **Pla de millora urbana (PMU) del sector de planejament de les Glòries**, aprovat definitivament el 29 de gener de 2021. La seva qualificació urbanística és 6b (parcs i jardins urbans de nova creació); per tant, segons el planejament vigent, es preveu eliminar totes aquestes construccions perquè passin a ser espais lliures. L'execució d'aquest PMU es farà en una etapa única de vuit anys de durada, mitjançant el sistema de reparcel·lació en la modalitat de cooperació.

Correspon a l'Ajuntament fer efectiu el dret de tothom a disposar d'un medi ambient adequat per al seu desenvolupament, i ha de contribuir, per mitjà d'accions en l'àmbit econòmic, cultural, social i urbanístic, a promoure la salut de tots els seus habitants, tal com es recull en els articles XVII i XVIII de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat. En referència a aquest cas concret, tenint en compte la informació i la documentació de les quals es disposa, d'acord amb l'informe encarregat pel CEB, l'acord de la Comissió de Drets Socials, Cultura i Esports de l'Ajuntament de Barcelona, de 16 de novembre de 2021, la

situació urbanística de la parcel·la i el període de temps de llarga durada fins que acabi la reparcel·lació, la **Sindicatura ha considerat que l'actuació de l'Ajuntament, en relació amb el fibrociment detectat en la coberta objecte de la queixa promoguda per les famílies de l'escola afectada, ha estat insuficient per garantir el dret a la salut de la ciutadania i especialment de les persones (infants, adolescents i adultes) que fan vida al seu entorn.**

Ara bé, més enllà d'aquest cas concret, prou significatiu, el seu estudi ha permès aprofundir en la complexitat que pot presentar el fibrociment en el conjunt de la ciutat, atès que, a termini curt o mitjà, moltes de les construccions i edificacions poden assolir la fi de la seva vida útil. També ha posat en relleu que el cas del centre escolar que ha estat objecte d'estudi no és un fet aïllat a la ciutat, ja que **se sap que hi ha 42 escoles amb problemes detectats.**

Al final del desembre de 2021, amb motiu de la tramitació d'un altre expedient, diversos serveis municipals han informat a la Sindicatura, en resposta a un altre expedient de queixa, que l'Ajuntament de Barcelona s'ha marcat com a objectiu prioritari establir unes línies d'actuació encaminades a retirar els materials d'amiant presents encara a la ciutat així com participar en l'establiment d'un marc administratiu-normatiu clar. També es refereix a la dificultat d'intervenir en una matèria no regulada.

En relació amb el compromís municipal de disposar d'un cens, també s'ha sabut que s'ha elaborat **un primer cens de cobertes (no edificis) amb el resultat de 240 hectàrees de cobertes susceptibles de tenir fibrociment a la ciutat.** D'aquestes, el 76% corresponen a elements privats i el 24% són de titularitat pública, i d'aquests darrers el 28% són municipals. S'hi afegeix que s'està duent a terme una prova pilot de diagnosi sobre els elements detectats a les instal·lacions de gestió municipal amb possible contingut de fibrociment a la ciutat. S'indica que s'avança per fer-ne avaluacions i inspeccions periòdiques i que es retira si es detecta que el material pot suposar un possible risc.

També es preveu facilitar la retirada del fibrociment a promotors, empreses i persones privades que ho sol·licitin, tenint en compte la prioritat de la salut pública. Les actuacions relatives a les finques particulars es plantegen des de la vessant de la disciplina urbanística i es preveu l'actuació subsidiària en cas d'entorns vulnerables. També es refereix a la difusió de convocatòries d'ajuts per fer la retirada.

Tot i entendre que l'Ajuntament avança i treballa en un tema complex i que disposa d'unes primeres dades, **no es constata que s'hagi donat resposta al compromís municipal de disposar d'un cens.** En conseqüència, tot i que, segons s'informa, és un objectiu prioritari establir unes línies d'actuació, no es coneix si es preveu un calendari d'actuacions per tractar aquest problema.

Així mateix, l'afectació del fibrociment, tot i les repercussions a nivell de salut, es constata que no es pot tractar d'una manera aïllada sinó que cal fer-ho també des de l'àmbit

urbanístic i sovint associada a diverses problemàtiques d'aquell àmbit. Per aquest motiu, la **Sindicatura obrirà una actuació d'ofici, a escala de ciutat**, per conèixer l'estat del problema i les previsions de tractament i abordatge des de l'àmbit municipal.

### 3) L'actuació municipal davant les situacions d'acumulacions patològiques

L'any 2019, des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona es va concloure una **actuació d'ofici** en la qual es va estudiar la intervenció i la gestió fetes per diversos serveis municipals **en situacions d'acumulacions patològiques**, tant per detecció com per abordatge, amb les persones afectades directament i amb el veïnat més proper.

Aquesta actuació es duia a terme després de tenir coneixement de situacions en les quals persones que patien trastorn d'**acumulació d'objectes** (més conegut mediàticament com a **síndrome de Diògenes**) o d'**animals (síndrome de Noè)** es trobaven en un entorn de deteriorament important que podia afectar de forma directa la seva vida quotidiana i la salut, i també les del veïnat més immediat, amb conseqüències que es manifestaven de formes diverses i que podien arribar a tenir un impacte considerable.

En aquell moment, s'observava que la intervenció municipal davant aquestes situacions podia **dur-se a terme d'una forma molt diferent depenent dels districtes en els quals tenia lloc** i, alhora, es constata una dilació important en la resolució o, com a mínim, en l'observació de resultats en les situacions generades.

A fi de conèixer l'existència o no de protocols d'actuació, així com per saber el tipus d'intervenció que es practicava a les àrees implicades, es va sol·licitar informació a totes. En aquells moments eren la **Tinència d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat** (Servei de Neteja i Servei d'Inspecció als departaments d'inspecció dels districtes), la **comissionada de Salut** (per l'actuació de la xarxa de salut dels centres d'atenció primària i de salut mental), l'**Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)** i el **comissionat de Seguretat** (per a Guàrdia Urbana —GUB—, Servei de Prevenció i Extinció d'Incendis i Salvament —SPEIS— i Direcció de Serveis de Prevenció, que disposa de personal tècnic a tots els districtes).

D'aquella recerca d'informació se'n va poder determinar, de forma sintètica, que cadascuna de les àrees o serveis disposava d'un protocol propi, i això era insuficient davant les dificultats existents per a actuar, atesa la complexitat de les situacions i la confluència d'aspectes que s'hi donaven.

En paral·lel a l'actuació d'ofici, però, des de la Gerència de Coordinació Territorial i Proximitat es va configurar el **grup de treball sobre persones acumuladores patològiques**. Fruit de la tasca d'aquest grup de treball es va dissenyar el següent:

- **Circuit de persones acumuladores patològiques:** preveia que la recepció de la informació sobre l'existència de casos es podia fer des de canals diversos (a través



de la GUB o l'SPEIS o de mecanismes de queixa municipals, com ara les instàncies o els IRIS; per l'actuació dels serveis tècnics o de Mossos d'Esquadra, o pels Serveis Socials municipals). Independentment de la via d'entrada, hi hauria un equip gestor a cada districte que hauria de verificar l'acumulació (amb la disposició de mecanismes diversos) per definir les estratègies d'actuació.

- **Matriu d'intervenció:** defineix l'actuació que cal dur a terme quan es confirma l'acumulació i determina quines accions fer i quins serveis activar.
- **Equips per districte:** es designaven els serveis que havien d'integrar l'equip gestor de cada districte i el personal tècnic que els representarien.
- **Material complementari o de suport.**

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona es va celebrar la creació del grup de treball i els seus resultats, atès que evidenciava el compromís del consistori per actuar en aquestes situacions. Però es van detectar **dos aspectes sobre els quals es considerava que calia incidir**, perquè no s'observaven en la informació facilitada per la Gerència de Coordinació Territorial i Proximitat:

- **La interlocució amb el veïnat proper més afectat**, tant perquè es detectava la necessitat de poder-lo informar sobre les actuacions dutes a terme i els seus resultats (sens perjudici de la preservació de la intimitat i la protecció de dades necessàries de la persona afectada), com perquè constituïen la comunitat en la qual la persona que havia acumulat podia continuar residint.
- **Les garanties que tot el conjunt de professionals** implicats, o que poguessin estar implicats en aquestes situacions, disposessin de la informació necessària, amb accés a la documentació elaborada.

Sobre aquests dos aspectes, es van emetre recomanacions als serveis municipals, els quals van respondre, resumidament, que, si bé s'actuava en les situacions i es vetllava perquè la informació sobre el protocol i el circuit arribés a tots els equips i professionals, continuava sent necessari incidir en l'aspecte de la interlocució amb el veïnat.

Al llarg dels anys 2020 i 2021, van arribar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona noves queixes pel mateix problema, a través de les quals es posa de manifest que el protocol no està plenament incorporat a tots els serveis, els organismes o els districtes implicats, atès que les persones veïnes afectades per situacions de persones presumptament acumuladores no reben resposta municipal, o les situacions que descriuen persisteixen en el temps (mesos o anys), o, quan comuniquen la situació a un dels serveis descrits al circuit, se'ls orienta cap a altres serveis municipals.

Per aquest motiu, el 2021, des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, en el marc de les competències atribuïdes, es va valorar fer un seguiment de l'actuació municipal per tal de conèixer el grau de compliment de les recomanacions i els compromisos anunciats anteriorment a partir de la tasca feta pel grup de treball de persones acumuladores patològiques, i es va sol·licitar informació a la Gerència de Coordinació Territorial i Proximitat.

Des d'aquesta gerència s'exposa que el març del 2019 es va aprovar el protocol de tractament dels casos d'acumulació patològica, un circuit que havia de permetre el coneixement transversal dels casos i posar en contacte els diversos actors per millorar-ne la coordinació i l'agilitat, així com escurçar terminis administratius i, sobretot, tenir clar qui fa què.

Prossegueixen exposant que al final del desembre del 2018 es va fer la sessió de tancament del grup de treball i es va encarregar als ens, districtes i àrees implicats la difusió del protocol i l'encàrrec de continuar avançant en la definició dels procediments propis, un cop ja definits els compartits.

També es va establir un compromís per revisar el protocol i la seva implantació. Des de la Gerència de Coordinació Territorial i Proximitat es van fer algunes sessions de seguiment posteriors, tot i que era difícil valorar l'èxit de la implantació del sistema, perquè el període de temps era relativament curt. Calia afegir-hi el fet que la pandèmia havia endarrerit una nova sessió de control, però estava previst fer una sessió de seguiment abans d'acabar el 2021 (que finalment s'ha ajornat fins al principi del 2022).

Per acabar, indicaven que s'havia previst publicar un article en l'RTS (*Revista Treball Social*) i el circuit com a guia, fet que hauria de repercutir en la distribució de la informació entre els actors implicats a la ciutat.

Tenint en compte la informació exposada per la Gerència de Coordinació Territorial i Proximitat, així com per les informacions recollides a la Sindicatura, es constata que, en el moment de generar l'informe anual, conflueixen les circumstàncies següents:

- Les queixes rebudes a la Sindicatura evidencien que la implantació del protocol i el circuit encara s'ha de completar.
- La interlocució amb el veïnat afectat és una qüestió en la qual cal continuar treballant.
- Cal fer la renovació de persones en els llocs de treball i l'actualització necessària de la informació/divulgació/formació.
- El document de la sessió de tancament del grup de treball preveia un procediment de seguiment i propostes de millora, així com de valoració de la formació.
- La sessió de control prevista abans d'acabar el 2021 finalment s'ha ajornat fins al principi del 2022.

És necessari, per tant, que des de la **Gerència de Coordinació Territorial i Proximitat**, així com des de totes les àrees i serveis que integren els equips de treball, es vetlli per la implantació del protocol a tots els districtes, a través de la divulgació de la informació o la formació dels equips implicats. També és necessari que es facin les sessions de seguiment, control o avaluació (de les quals s'haurien de desprendre mecanismes correctors, si escau)

que corresponguin per determinar el funcionament correcte del protocol, d'acord amb el dret a una bona administració.

Per tot el que s'ha exposat, des de la Sindicatura es continuarà estant amatent a la implantació del protocol i del circuit, així com de les recomanacions fetes a l'Ajuntament.

## 4) Recomanacions

- **Recomanar** a diversos serveis municipals que s'actui d'una manera definitiva per retirar els elements de fibrociment de les cobertes com a mesura de prevenció de la salut.
- Recomanar a la Gerència de Coordinació Territorial i Proximitat, així com a totes les àrees i serveis que integren els equips de treball, que es vetlli per la implantació del protocol per a persones acumuladores patològiques a tots els districtes, a través de la divulgació de la informació o de la formació dels equips implicats, i que es facin les sessions de seguiment, control o avaluació (de les quals s'haurien de desprendre mecanismes correctors, si escau) que corresponguin per determinar el funcionament correcte del protocol.

## Capítol 15. Educació, infància i joventut

### 1) Introducció

El dret a l'educació és un dret fonamental l'exercici del qual té caràcter obligatori i gratuït per a l'educació bàsica i que està reconegut en la Constitució espanyola.

La Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, estableix que els infants i adolescents tenen dret a rebre el màxim nivell d'educació possible. Així mateix, el sistema educatiu ha de ser un instrument per compensar les desigualtats socials i ha de tenir en compte el respecte a la pròpia identitat, entre altres.

D'altra banda, l'Ajuntament de Barcelona s'ha compromès amb l'Agenda 2030 i més concretament amb l'objectiu de desenvolupament sostenible (ODS) 4, orientat a garantir una educació de qualitat per a tothom i la igualtat d'oportunitats dins del dret de les persones a una educació de qualitat, que satisfaci els objectius d'equitat i excel·lència previstos a la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona".



Així, la ciutat de Barcelona, a través del Consorci d'Educació de Barcelona i l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona, ha de garantir el dret a l'educació posant a disposició de tothom de centres escolars, educatius i culturals, en un context multicultural i de cohesió

social, tal com recull l'article XIII de la Carta europea de salvaguarda de drets humans a la ciutat.

En aquest curs escolar el procediment d'admissió als centres escolars per al segon cicle d'educació infantil, educació primària, educació secundària obligatòria i batxillerat s'ha vist afectat pel nou Decret 11/2021 de la programació de l'oferta educativa i del procediment d'admissió en els centres del Servei d'Educació a Catalunya. Aquest decret suposa un avenç en la finalitat de dotar de més equitat el sistema educatiu i lluitar contra la segregació escolar, l'establiment d'un nou barem per determinar l'admissió, i la regulació del procediment d'escolarització al llarg del curs escolar amb previsions relatives a l'equitat educativa i la segregació escolar, i inclou una definició acurada de l'alumnat amb necessitats educatives específiques.

S'ha de recordar que des de l'any 2019 Barcelona ja disposa del Pla de xoc contra la segregació i per a la inclusió i la igualtat d'oportunitats i èxit educatiu, amb objectius compartits amb el nou Decret 11/2021 i especialment per la millor detecció d'infants en situacions socioeconòmiques i culturals desafavorides, la distribució equitativa de les places en centres escolars, la focalització de recursos específics en l'alumnat en situació més desafavorida, el suport a la innovació equitativa, així com la informació i l'atenció a les famílies durant la campanya de preinscripció.

Per garantir una educació inclusiva, equitativa i de qualitat i promoure oportunitats d'aprenentatge durant tota la vida es requereix que les administracions competents facin un replantejament ambiciós a termini mitjà i llarg. Aquesta Sindicatura reconeix els esforços i les actuacions de les administracions (especialment autonòmica i local), tot i que, si abans de la covid-19 ja preocupava l'impacte de les desigualtats socials, en unes circumstàncies com les actuals el desafiament de l'equitat s'ha fet més que evident.

Arran del període de confinament es van fer, per exemple, més evidents les mancances i les dificultats que havia suposat per a moltes famílies la docència en format telemàtic, tal com es va exposar àmpliament en l'informe anual 2020 d'aquesta Sindicatura. Segons persones expertes, la bretxa digital va més enllà del fet de disposar d'equips i afecta la capacitat de fer-ne ús, és a dir, les competències digitals. Barcelona té previst, per a aquest curs escolar 2021-2022, que en el primer semestre es doti d'ordinadors tot l'alumnat de 5è i 6è dels centres públics de primària i iniciar la dotació d'ordinadors per a tot l'alumnat de 1r i 2n d'ESO dels centres públics de secundària amb la finalitat que tot alumnat sigui competent digitalment en acabar l'ensenyament obligatori.

Un altre dels reptes més importants als quals s'ha de fer front amb l'Agenda 2030, és augmentar l'escolarització en l'etapa d'1 a 3 anys, i vetllar perquè l'augment es produeixi especialment en els infants de famílies de nivell socioeconòmic baix. Més equitat en una educació i una criança de qualitat en la primera infància té impactes significatius i rellevants sobre el desenvolupament dels infants i sobre el seu èxit educatiu posterior; per tant, és

essencial millorar l'oferta, especialment entre les famílies amb vulnerabilitat, en què una escolarització precoç comporta més beneficis.

En aquesta línia, l'Ajuntament de Barcelona ha adoptat la Mesura de govern de 20 d'abril de 2021 que aprova el Pla per a l'educació i la criança de la petita infància (2021-2024), en la qual es reconeix aquesta primera etapa com una etapa plenament educativa que cal orientar amb criteris d'equitat, inclusió i qualitat. Estableix un pla d'acció amb més de 46 actuacions, entre les quals destaca la previsió d'ampliar la xarxa d'escoles bressol de les 102 actuals fins a 115 en el curs 2024-2025, per tal d'atendre la demanda insuficient amb l'oferta pública actual.

En aquest capítol incidirem especialment en el procés d'assignació i escolarització a P3 i a 1r d'ESO d'infants i adolescents de la ciutat; en la classificació de les escoles per la complexitat de l'alumnat i en l'escola inclusiva; en la prevenció de l'assetjament escolar, i, finalment, a garantir el dret al lleure d'infants i joves a Barcelona.

## **2) Procés d'assignació i escolarització a P3 i 1r d'ESO d'infants i adolescents de la ciutat**

El gruix de queixes que rep la Sindicatura sobre educació anualment fa referència al procés d'assignació de les places escolars a la ciutat. A partir dels problemes exposats per les famílies, en data 26 de juny de 2019, es va iniciar una actuació d'ofici amb la finalitat d'analitzar com es garanteix el dret a una escola pública i de proximitat a l'alumnat de la ciutat de Barcelona.

Ivàlua (Institut Català d'Avaluació de Polítiques Públiques) va col·laborar en aquesta actuació d'ofici, acabada el maig del 2021 i que tenia com a finalitat analitzar el funcionament del procés d'escolarització a la ciutat de Barcelona, revisar els avantatges i els riscos del sistema actual i els problemes d'implantació observats, i poder contribuir, d'aquesta manera, a una millora de la planificació i la previsió del sistema actual, així com garantir l'accés a una escola pública de qualitat i de proximitat.

L'avaluació es basa en els últims tres cursos escolars, 2018-19, 2019-20 i 2020-21, regulats pel Decret 75/2007, de 27 de març, pel qual s'estableix el procediment d'admissió de l'alumnat als centres en els ensenyaments sufragats amb fons públics, sense avaluar els canvis que comportarà el nou Decret 11/2021, de 16 de febrer, que modifica alguns dels punts del decret anterior i que preveu una implantació progressiva dels canvis durant els tres cursos vinents.

El procés d'admissió de l'alumnat és aquell pel qual s'assigna plaça a tot l'alumnat que vol accedir per primera vegada a un centre públic o concertat de Barcelona. Cada any a la vora de 26.000 alumnes sol·liciten plaça a centres de la ciutat per cursar ensenyaments

d'educació infantil, primària o secundària. En el cas de Barcelona, és responsabilitat del Consorci d'Educació de Barcelona garantir plaça escolar a tot l'alumnat que ho sol·liciti, i fer-ho conjugant el dret universal d'accés a l'educació amb la igualtat d'oportunitats i de condicions de participació, la cohesió social, la llibertat d'ensenyament i el dret d'elecció de les famílies.

El disseny del procés d'admissió i la seva implantació permet al Consorci d'Educació de Barcelona, en gran mesura, conciliar els objectius d'accés universal a l'educació, promoció de l'equitat educativa i respecte a la llibertat d'ensenyament i al dret d'elecció. Tanmateix, el procés té debilitats pel que fa a la informació pública que ofereix i en ocasions provoca que les famílies el percebin com poc transparent o arbitrari.

A escala de ciutat, cada any l'oferta de places escolars sufragades amb fons públics és significativament superior al nombre de persones que sol·liciten plaça escolar als nivells d'accés, tot i que pel que fa a zones educatives encara persisteixen alguns dèficits de places, especialment en centres públics. Pel que fa als costos totals de la plaça escolar, la mitjana de la ciutat està per sobre de 430 euros anuals per a l'educació infantil i primària, i per sobre de 610 euros anuals per a l'ESO, uns costos que, de mitjana, són significativament superiors en els centres concertats. Aquests costos poden suposar barreres a l'accés per a algunes famílies i, per tant, afecten l'accés en igualtat de condicions a l'educació pública.



Des de fa anys, el Consorci d'Educació de Barcelona ha fet una aposta decidida per promoure l'equitat educativa i també ha utilitzat el procés d'admissió de l'alumnat com a instrument per lluitar contra la segregació escolar. Per fer-ho, disposa de mesures com la reserva de places per a alumnat amb necessitats específiques de suport educatiu (NESE), la possibilitat d'augmentar ràtios per absorbir la matrícula viva o l'establiment de quotes màximes de matrícula viva. Aquesta aposta s'ha intensificat, des del curs 2018-2019, amb la posada en marxa del Pla de xoc contra la segregació i per a la inclusió i la igualtat d'oportunitats i èxit educatiu, en el marc del qual es fa una detecció anticipada d'alumnat amb NESE, se'ls preassigna una plaça escolar vetllant per una distribució equilibrada i se'ls exclou del pagament dels costos escolars per garantir la gratuïtat efectiva.

Sobre el dret d'elecció i la llibertat d'ensenyament de les famílies, el que efectivament consagra la legislació és el dret de les famílies a expressar les seves preferències respecte als centres educatius durant el procés d'admissió i que aquestes preferències siguin tingudes en compte per l'administració educativa, però no consagra la garantia que les famílies podran escolaritzar els seus fills i filles als centres educatius que escullin en la seva sol·licitud. Tanmateix, el que en tot cas caldria respectar és el dret de les famílies que els seus fills i filles rebin una formació religiosa i moral d'acord amb les seves conviccions. L'assignació de la majoria de places respecta de manera estricta les preferències expressades per les famílies. Però, el mecanisme mateix promou entre les famílies comportaments estratègics per aconseguir plaça escolar, fet que afecta negativament a les famílies amb menys coneixement sobre el funcionament del procés. En el cas de les assignacions d'ofici i de places reservades per a alumnat amb NESE, no queda clar com es tenen en compte les preferències expressades per les famílies.

Pel que fa a la transparència i a la informació pública sobre l'oferta educativa i el procés, tot i que en els darrers anys hi ha hagut avenços, encara hi ha marge de millora. D'una banda, hi ha informació important per a les famílies que només es pot obtenir assistint a les jornades de portes obertes o per vies de comunicació informal, cosa que afecta la participació efectiva i en condicions d'igualtat de totes les famílies. Un exemple seria la informació en temps real del nombre de sol·licituds que està rebent un centre. Un altre seria la informació del cost de la plaça escolar, que molts centres concertats no fan pública ni en les seves pàgines web ni en la del Consorci d'Educació de Barcelona.

D'altra banda, hi ha decisions que prenen el Consorci d'Educació de Barcelona i les comissions de garanties d'admissió que les famílies no coneixen o bé no comprenen pel fet que els criteris o les raons que les fonamenten no són públics. Per exemple, les famílies participants mai no arriben a conèixer els criteris que s'han utilitzat per assignar les places d'ofici, que són les reservades per a l'alumnat amb NESE, o per desestimar o no una reclamació sobre la plaça assignada. Aquesta falta de transparència provoca que la valoració cas a cas que s'utilitza en aquests casos sigui percebuda per les famílies com una mostra d'arbitrarietat en lloc de com un signe d'adaptabilitat del procés.



El procés d'admissió de l'alumnat consta de processos complexos, involucra molts actors diferents i persegueix diversos objectius d'una manera simultània, i això fa que sigui difícil per a les famílies entendre'l en la seva globalitat.

### **3) Classificació de les escoles per la complexitat de l'alumnat i l'escola inclusiva**

Cap al final del curs escolar 2020-2021, les escoles van veure com es revisava la seva tipologia de centre segons el nivell de complexitat, d'acord amb els nous criteris que el Consell Superior d'Avaluació del Sistema Educatiu (òrgan consultor del Departament d'Educació) havia publicat l'abril del 2021 (els anteriors eren de l'any 2017).

L'aplicació d'aquests nous criteris va crear una alarma entre la comunitat educativa de la ciutat, que no havia estat informada prèviament que es duria a terme aquesta revisió i que al final del curs es van assabentar que es podien veure amenaçats part dels recursos per al curs escolar següent.

Per aquest motiu, les associacions de famílies d'alumnes (AFA) d'escoles de la ciutat es van adreçar a aquesta Sindicatura preocupades per com afectaria això en l'atenció que rebria l'alumnat si es feia efectiva aquesta pèrdua de recursos personals i materials. Determinar la complexitat de l'escola, junt amb altres factors, serveix per assignar recursos personals i programes a les escoles amb l'objectiu de garantir l'atenció adequada de l'alumnat dins del sistema inclusiu de les escoles, d'acord amb l'article 24 del Decret 150/2017, de 17 d'octubre, de l'atenció educativa a l'alumnat en el marc d'un sistema educatiu.

La Llei d'educació estableix l'obligació de l'administració educativa d'aportar recursos addicionals als centres públics i concertats en funció de les necessitats educatives específiques i la tipologia de les famílies de l'alumnat que atén el centre, així com de les característiques socioeconòmiques de la zona. El Consorci d'Educació de Barcelona va informar aquesta Sindicatura que aquesta nova classificació en cap cas no implicaria una retallada de recursos econòmics i humans per fer front a la complexitat dels centres en el curs escolar 2021-2022.

Des d'aquesta Sindicatura també es va recalcar la importància de transmetre, informar i comunicar adequadament tots els canvis que puguin afectar el conjunt de membres de la comunitat educativa, així com de fomentar la participació de l'escola respecte de qualsevol canvi. Les escoles disposen d'espais formals de participació amb la comunitat educativa, com ara el Consell Escolar, així com altres espais informals, que s'han d'utilitzar per fomentar la participació activa en els afers escolars, que es garanteix en l'article 21.8 de l'Estatut de Catalunya.

En l'informe sobre l'impacte de l'actualització de l'índex de complexitat que el Consorci d'Educació de Barcelona va presentar al plenari del 26 d'octubre de 2021 del Consell Escolar Municipal de Barcelona (CEMB), es fa evident que la mesura d'actualització ha tingut un impacte notable entre els centres educatius de Barcelona que han vist modificat el seu índex de complexitat. En el cas de la ciutat de Barcelona, 36 centres milloren el seu nivell de complexitat, 178 centres mantenen el mateix nivell que el curs passat i només 2 centres empitjoren el seu nivell de complexitat.

Aquest canvi també és el resultat de les mesures de lluita contra la segregació aplicades amb el Pla de xoc per a la igualtat d'oportunitats posat en marxa a Barcelona des de l'any 2019. Des de la implantació d'aquest pla, s'ha millorat ostensiblement en qüestions com la detecció dels infants en situació social i econòmica desafavorida (que actualment suposa el 12% de la població escolar, quan l'any 2007 només era un 3%); la reserva de places per a alumnat NESE a tots els centres sostinguts amb fons públics; l'aplicació de mesures de planificació de l'oferta, com ara la reducció de ràtios; la transformació de centres, o una gestió de la matrícula viva amb criteris de zona.

Però, com el mateix Consorci d'Educació de Barcelona reconeix, el fet d'equilibrar la matrícula i avançar cap a centres més heterogenis i, fins i tot, millorar les proporcions d'alumnat vulnerable matriculat entre titularitat privada i pública, no vol dir que hagin millorat les condicions de vida de l'alumnat de Barcelona, ja que les dades mostren que ha crescut la pobresa que afecta a infants i joves.

En el mateix plenari de data 26 d'octubre de 2021 del Consell Educatiu de Barcelona, s'ha aprovat una declaració on es demana una moratòria d'un mínim de dos anys per a la decisió de reduir el barem de complexitat o, si no és possible, una garantia d'assignació de recursos equivalents als centres que han vist reduït el seu nivell de complexitat, mentre es revisa un model de distribució de recursos que garanteixi que es disposa de dades actualitzades de la situació real de l'alumnat i els centres.

## **4) Prevenció de l'assetjament escolar**

Moltes de les situacions de violència que es donen a les escoles i que les famílies denuncien a aquesta Sindicatura van vinculades a dinàmiques grupals discriminatòries que, independentment que acabin o no convertint-se en casos d'assetjament, evidencien la necessitat de fer una tasca més intensiva en la prevenció, ja que són situacions que comporten un gran patiment a l'alumnat i a les famílies.

El dret a l'educació va lligat al dret de convivència de l'alumnat als centres. La necessitat d'educar en la gestió positiva dels conflictes a fi de prevenir-los i fomentar la implantació de mesures preventives en els centres educatius, són eines de prevenció de l'assetjament a les escoles que es recullen en els protocols de prevenció, detecció i intervenció davant l'assetjament i el ciberassetjament entre iguals i que es reconeixen com a mesures

essencials a la Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència davant de la violència.

Per aconseguir aquest objectiu, s'ha identificat la importància del Projecte de convivència que obligatòriament han de tenir totes les escoles (Resolució del Departament d'Educació ENS/585/2017, de 17 de març, modificada el 16 de juliol de 2020). El Projecte de convivència dels centres ha de reflectir les accions que el centre educatiu duu a terme per capacitar tot l'alumnat i la resta de la comunitat escolar per a la convivència a l'aula, al centre o a l'entorn, i també recull els mecanismes que el centre estableix a l'hora de resoldre els conflictes i de crear una atmosfera de treball i convivència segura i saludable.



Disposar d'un projecte de convivència a l'escola, així com difondre'l, promoure'l i fer-lo accessible a tota la comunitat educativa, és primordial per fer efectiu el dret de l'alumnat a gaudir d'una convivència respectuosa i pacífica, amb l'estímul permanent d'hàbits de diàleg i de cooperació que es recull a la Llei 12/2009 d'educació. També és important garantir el dret de tots els infants a la protecció contra tota agressió física, emocional o moral i el dret a dur a terme la seva activitat escolar en condicions de seguretat en un ambient de convivència que fomenti el respecte i la solidaritat entre companys i companyes, un dret que també està recollit en el Decret 279/2006, sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya.

D'altra banda, durant aquest any també s'han conegut diversos casos de persones que van ser víctimes d'assetjament, abusos, vexacions i vulneracions de drets per part d'un professor durant vint anys a l'Escola Barcelona de la nostra ciutat, de titularitat pública.

Aquesta Sindicatura, en data 14 de desembre de 2021, ha obert una actuació d'ofici (Exp:21OF000040) per conèixer quins fets es van produir en aquesta escola i quina va ser l'actuació dels òrgans educatius responsables de protegir i garantir el bon tracte d'infants i joves. Amb aquesta actuació també és vol constatar el funcionament dels protocols actuals per aconseguir unes escoles lliures de violència; les eines de què disposen els infants i joves en aquests casos; les accions de prevenció per protegir les persones menors, i la coordinació entre la comunitat educativa i les autoritats responsables.

## **5) Garantir el dret al lleure dels infants i joves a Barcelona**

L'article 13 de la Llei 14/2010, dels drets i oportunitats en la infància i l'adolescència, defineix el dret a l'educació i hi incorpora les activitats extraescolars, esportives, de lleure i culturals. I, en aquest aspecte, les competències municipals són àmplies, atès que la Carta municipal de Barcelona, en l'article 123.f, estableix com a àrea d'actuació en matèria d'educació, l'educació complementària i extraescolar.

Barcelona disposa d'una oferta d'activitats reforçada a l'estiu i també de programes de suport econòmic i de recursos humans per a famílies i infants que, per motius econòmics o personals, necessiten una atenció especial per accedir a les activitats.

L'accés i, especialment, el cost que suposen per a les famílies determinades activitats de lleure, lúdiques, esportives i socioculturals són motiu de consulta i queixa a aquesta Sindicatura. En aquest sentit, la Sindicatura vetlla especialment perquè no es produeixi un tracte discriminatori envers cap família amb independència de la composició o l'origen, i perquè tots els infants i joves de la ciutat, amb independència de les característiques personals o la situació econòmica, tinguin garantit el dret a l'educació en el lleure, un dret que malauradament s'ha vist afectat com a conseqüència de les restriccions per prevenir la covid-19.

Una família va adreçar-se a aquesta Sindicatura per denunciar els fets viscuts pel seu fill de 6 anys, que presenta un retard lleu en l'aprenentatge, el dia d'inici del casal de natació al CEM Can Toda: en recollir-lo, el responsable de l'activitat els va dir que l'infant no podia tornar al casal perquè no el podien atendre i creava distorsió en la dinàmica del grup.

De seguida, l'Institut Barcelona Esports (IBE) va contactar amb la família lamentant els fets ocorreguts al CEM Can Toda i els va comunicar la voluntat de treballar amb l'entitat en el marc del programa Barcelona Esport Inclou amb l'objectiu que l'activitat esportiva sigui inclusiva per a tothom. Aquest programa es concreta en un conjunt de serveis que es donen a conèixer a les entitats esportives en les reunions anuals i que incorporen monitoratge de

suport, assessorament al personal tècnic esportiu per facilitar la inclusió, i la facilitació de recursos pedagògics per a la inclusió per a professionals.

Tot i que en els darrers dos anys el Club Natació Catalunya havia demanat disposar del monitor de suport que preveu el programa Barcelona Esport Inclou (monitor facilitat des de l'IBE amb personal d'altres entitats especialitzades), per al casal d'estiu del 2021 no ho havia sol·licitat, ni abans ni després.

El Protocol de la campanya d'activitats de vacances d'estiu per a infants i adolescents de l'Ajuntament es marca com a finalitat essencial que totes les activitats de la campanya siguin inclusives, per la qual cosa s'hauran de fer efectius els mitjans per a la participació de tots els infants amb independència de les seves condicions físiques, psíquiques o sensorials, i remet al suport del programa Barcelona Esport Inclou.

Aquesta Sindicatura, davant d'aquests fets, va constatar l'evident situació discriminatòria viscuda per l'infant i la vulneració dels seus drets i, alhora, va recomanar a l'Institut Barcelona Esports que, més enllà de les disculpes, s'estableixin mecanismes de control per evitar aquesta situació i que valorés si l'actuació de l'entitat suposa i la comissió d'alguna infracció administrativa de les recollides en la Llei 14/2010, de drets i oportunitats de la infància i adolescència, per incomplir la normativa d'aplicació dels drets d'infants i adolescents.

## 6) Recomanacions

- Procurar que el Consorci d'Educació de Barcelona avaluï la implantació a la ciutat del Decret 11/2021 de la programació de l'oferta educativa i del procediment d'admissió en els centres del Servei d'Educació, en especial en l'assignació de places durant el curs escolar o "matrícula viva".
- Procurar que el Consorci d'Educació de Barcelona disposi d'un document que informi, amb llenguatge planer i comprensible, sobre el funcionament de tot el procés de preinscripció escolar i del sistema d'escolarització fora de termini, i que el difongui a les famílies.
- Procurar que el Consorci d'Educació de Barcelona garanteixi els recursos adients a les escoles per a l'atenció d'infants amb necessitats educatives específiques.
- Procurar que el Consorci d'Educació de Barcelona impulsi la formació, sensibilització, difusió, implantació i avaluació dels protocols, de les mesures i de les actuacions encaminades a disposar d'unes escoles lliures de violència.

- Procurar que el Consorci d'Educació de Barcelona consolidi les actuacions iniciades per garantir les competències digitals a infants i famílies, especialment de col·lectius vulnerables.
- Procurar que el Consorci d'Educació de Barcelona promogui i fomenti l'educació en el lleure, i garanteixi que les seves activitats són plenament inclusives, i que, alhora, lluiti contra qualsevol discriminació i desigualtat social dels infants i joves que hi participen.

# CLASSIFICACIÓ DE QUEIXES I EXPEDIENTS

## Classificació de les queixes rebudes l'any 2021

Tipus de tramitació	Nombre de tramitacions
Queixes	2568
Actuacions d'ofici	41
Visites barris	4
<b>Total</b>	<b>2613</b>
Consultes	808

**TOTAL: 3421**

### Per temes

Hàbitat urbà	Nombre de queixes	Percentatge
Habitatge	129	30,2%
Urbanisme	113	26,5%
Medi ambient	185	43,3%
<b>Total</b>	<b>427</b>	<b>100%</b>

Carrer i convivència	Nombre de queixes	Percentatge
Mobilitat i transport públic	498	62,1%
Seguretat ciutadana i llibertat cívica	235	29,3%
Autonomia i Accessibilitat personal	27	3,4%
Ús i manteniment de l'espai públic	42	5,2%
<b>Total</b>	<b>802</b>	<b>100%</b>



Administració pública	Nombre de queixes	Percentatge
Atenció, comunicació i participació	63	7,5%
Administració pública	223	26,6%
Activitats econòmiques	324	38,6%
Hisenda municipal	170	20,3%
Treball a l'Administració	59	7,0%
<b>Total</b>	<b>839</b>	<b>100%</b>

Persones i societat	Nombre de queixes	Percentatge
Serveis socials	201	40,2%
Ciutadania	42	8,4%
Salut	166	33,2%
Educació, cultura, lleure i esport	91	18,2%
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>

## EXPEDIENTS TANCATS AMB RESOLUCIÓ

Decisió	Nombre d'expedients	Percentatge
Irregularitat de l'Administració	295	58,6%
No-irregularitat de l'Administració	183	36,4%
Desistits	6	1,2%
Informes de barri	4	0,8%
Ofici	15	3%
<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100%</b>

## QUEIXES PRESENTADES SEGONS EL DISTRICTE DE RESIDÈNCIA

<b>Districte</b>	<b>Nombre de queixes</b>	<b>Percentatge</b>
<b>Ciutat Vella</b>	144	5,5%
<b>Eixample</b>	332	12,7%
<b>Sants-Montjuïc</b>	195	7,5%
<b>Les Corts</b>	76	2,9%
<b>Sarrià-Sant Gervasi</b>	118	4,5%
<b>Gràcia</b>	143	5,5%
<b>Horta-Guinardó</b>	173	6,6%
<b>Nou Barris</b>	138	5,3%
<b>Sant Andreu</b>	205	7,8%
<b>Sant Martí</b>	238	9,1%
<b>Sense domicili fix</b>	6	0,2%
<b>Altres municipis</b>	730	27,9%
<b>Sense identificar</b>	70	2,7%
<b>Ofici</b>	41	1,6%
<b>Informes de barri</b>	4	0,2%

## QUEIXES PRESENTADES SEGONS ÒRGAN AFECTAT

Òrgan afectat	Queixes	Percentatge
Districte Ciutat Vella	25	1,0%
Districte Eixample	65	2,5%
Districte Sants-Montjuïc	43	1,8%
Districte Les Corts	15	0,6%
Districte Sarrià-Sant Gervasi	21	0,8%
Districte Gràcia	42	1,6%
Districte Horta-Guinardó	25	1,0%
Districte Nou Barris	18	0,7%
Districte Sant Andreu	20	0,8%
Districte Sant Martí	46	1,8%
Àrea d'Economia, Treball, Competitivitat i Hisenda	53	2,1%
Àrea d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat	62	2,4%
Àrea Agenda 2030, Transició Digital, Esports i Coordinació T	38	1,5%
Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI	13	0,5%
Àrea Prevenció i Seguretat	153	5,8%
Àrea d'Educació, Cultura i Ciència	6	0,2%
Regidoria de Comerç, Mercats, Règim Interior i Hisenda	55	2,1%
Regidoria Drets Ciutadania, Participació i Justícia Global	7	0,3%
Regidoria Emergència Climàtica i Transició Ecològica	426	16,5%
Regidoria de Mobilitat	29	1,1%
Regidoria de Salut, Envel·liment i Cures	9	0,4%
Regidoria d'Educació	3	0,1%
Regidoria d'Esports	4	0,2%
Regidoria d'Infància, Joventut, Gent Gran i Persones amb Diversitat Funcional	1	0,1%
Institut Barcelona Esports	6	0,2%
Institut Municipal de Cultura	5	0,2%
Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona	42	1,6%
Institut Municipal de Mercats	5	0,2%
Institut Municipal de Parcs i Jardins	5	0,2%
Institut Municipal de Persones amb Disminució	10	0,4%
Institut Municipal de Serveis Socials	102	4,0%
Institut Municipal d'Educació	2	0,1%
Institut Municipal d'Hisenda	146	5,7%
Institut Municipal d'Urbanisme	4	0,2%
Consorci de Serveis Socials	2	0,1%
Consorci d'Educació	30	1,2%
Consorci d'Habitatge	40	1,5%
Consorci de Biblioteques	1	0,1%
Àrea Metropolitana de Barcelona	4	0,2%
Autoritat del Transport Metropolità	9	0,4%
Defensor	90	3,5%
Síndic de Greuges de Catalunya	545	21,2%
OMIC/ACC	247	9,6%

No competencial altres	94	3,7%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2568</b>	<b>100%</b>

### Queixes individuals presentades segons gènere i matèria

#### HABITAT URBÀ

D	244
H	178

#### CARRER I CONVIVÈNCIA

D	285
H	505

#### ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

D	439
H	387

#### PERSONES I SOCIETAT

D	335
H	152

#### Total general

D	<b>1303</b>
H	<b>1222</b>

## Els ODS i la Sindicatura de Greuges de Barcelona

L'any 2015 l'Assemblea General de les Nacions Unides va aprovar l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible, un ambiciós pla universal que pretén fer realitat els drets humans de totes les persones mitjançant un sistema de 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).

L'Agenda 2030 i els drets humans estan interconnectats i estretament units. Per exemple, diversos objectius posen el focus en àrees importants dels Drets econòmics, socials i culturals, com la pobresa (Objectiu 1), l'alimentació i la nutrició (Objectiu 2), la salut (Objectiu 3), l'educació (Objectiu 4), l'aigua i el sanejament (Objectiu 6). La no discriminació es veu reflectida mitjançant la igualtat de gènere (Objectiu 5). La inclusió social i la igualtat de drets i oportunitats (Objectiu 10). El dret a l'habitatge, als espais inclusius i la qualitat de vida a les ciutats (Objectiu 11). D'altra banda, els objectius per al medi ambient, el canvi climàtic i els recursos naturals (Objectius 12, 13, 14 i 15) també estan relacionats amb el gaudi dels drets humans. Finalment, els ODS inclouen un objectiu sobre institucions responsables i inclusives i l'accés a la justícia per a tots (Objectiu 16), el qual es relaciona amb normes i principis importants dels drets humans.

**Si bé l'Agenda 2030 no és un instrument jurídicament vinculant, les convencions i els pactes internacionals de drets humans sí ho són, sent aquests un dels principals marcs que fonamenta l'actuació de la Sindicatura. L'èxit de l'Agenda 2030 exigeix un sistema de governança multinivell que vincula, entre altres, al govern local. Per tant, la Sindicatura de Greuges de Barcelona, com a institució garant dels drets fonamentals i les llibertats públiques a la ciutat, cobra un paper important com a instrument que impulsa l'acompliment dels objectius marcats per l'agenda 2030.**

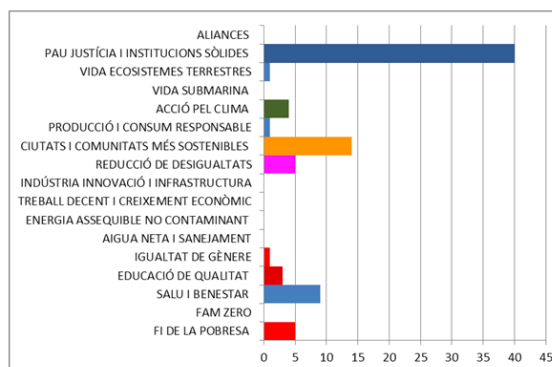
2021

### 72 RESOLUCIONS VINCULADES A ODS

1	FI DE LA POBRESA	5
2	FAM ZERO	
3	SALU I BENESTAR	9
4	EDUCACIÓ DE QUALITAT	3
5	IGUALTAT DE GÈNERE	1
6	AIGUA NETA I SANEJAMENT	
7	ENERGIA ASSEQUIBLE NO CONTAMINANT	
8	TREBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC	
9	INDÚSTRIA INNOVACIÓ I INFRASTRUCTURA	
10	REDUCCIÓ DE DESIGUALTATS	5
11	CIUTATS I COMUNITATS MÉS SOSTENIBLES	14
12	PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLE	1
13	ACCIÓ PEL CLIMA	4
14	VIDA SUBMARINA	
15	VIDA ECOSISTEMES TERRESTRES	
16	PAU JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES	40
17	ALIANCES	

### 83 CITES ODS

(tenint en compte que una Resolució pot estar vinculada a més d'una ODS)



# Avaluació dels compromisos de la carta de serveis de la Sindicatura de Greuges de Barcelona

## 1) Introducció

La Carta de serveis i principis d'actuació de la Sindicatura de Greuges de Barcelona va ser aprovada per la Comissió de Govern en data 3 de juny de 2021 i es publicava a la *Gasetta Municipal* el 17 de juny de 2021.

La Carta va elaborar-se per ajustar l'actuació d'aquesta institució al que preveu la normativa. D'una banda, complint les exigències derivades de l'article 9.1 j) de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Aquest article disposa que les Administracions han de fer pública la carta de serveis i la informació sobre els resultats de les avaluacions de qualitat. De l'altra, procedint d'acord amb el que preveu la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, a l'article XXIII, segons la qual les administracions locals es dotaran d'instruments per a l'avaluació de la seva acció, i es tindran en compte els resultats d'aquesta avaluació.

Amb la Carta de serveis i principis d'actuació, la Sindicatura de Greuges de Barcelona pretén facilitar a la ciutadania el coneixement de les funcions que té atribuïdes, així com els serveis que presta i la qualitat perseguida en el seu procediment d'actuació. Es tracta, per tant, d'una eina que recull els principis, les obligacions, els compromisos i les regles, i que incorpora indicadors i mecanismes d'assegurament de la qualitat.

Alhora, el document instaura els drets que assisteixen la ciutadania en la utilització d'aquest servei públic, i articula un sistema de col·laboració i participació ciutadana per recollir els seus suggeriments i les seves aportacions, entenent la importància d'aquesta contribució per donar una resposta més idònia a la demanda ciutadana.

Tots aquests elements han de permetre l'assoliment d'uns estàndards de qualitat i transparència en el funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona a través de la revisió i la millora contínua dels seus processos, així com optimitzar la seva eficàcia i eficiència.

Un dels compromisos adquirits a la Carta de Serveis és publicar a l'Informe anual els resultats obtinguts de l'avaluació del servei, obtinguda a partir dels indicadors establerts a la mateixa Carta.

Tenint en compte que la Carta de Serveis va ser aprovada el juny de 2021, s'analitzen a continuació les dades recollides entre els mesos de juliol a setembre d'aquest any.

## 2) Seguiment dels compromisos de qualitat

### I. Consultes i queixes

Compromís	Mitjana	Compliment
a) Les <b>consultes presencials</b> han de ser ateses en un termini màxim de <b>20 minuts</b> .	Per protocol covid-19 no s'atenen consultes sense cita prèvia.	-----
b) Les <b>consultes telefòniques i telemàtiques</b> han de ser ateses en un termini màxim de <b>2 dies hàbils</b> .	1,2 dies	Assolit
c) Les <b>entrevistes</b> amb l'equip assessor seran ateses en el termini màxim de <b>7 dies hàbils</b> .	9,75 dies	Pendent de millorar
d) El <b>registre</b> de les <b>queixes</b> s'ha de fer com a màxim dins les <b>24 hores següents</b> , llevat que coincideixi amb un cap de setmana o festiu	24 hores	Assolit
e) S'ha d'emetre un <b>justificant de recepció</b> de la queixa en el termini màxim de <b>8 dies hàbils</b> , excepte en aquells casos en què es requereixi ampliació d'informació a la persona promotora de la queixa o en consideració a la complexitat d'aquesta.	8 dies	Assolit
f) En cas que es requereixi, la <b>petició informació a l'Ajuntament de Barcelona</b> s'ha de tramitar en el termini de <b>8 dies hàbils</b> (en el mateix període que el justificant de recepció), o	7,1 dies	Assolit

bé des del moment en què s'hagi rebut tota la documentació de la persona interessada. Aquesta sol·licitud d'informació es pot formular fins a <b>15 dies hàbils</b> més segons la complexitat del cas, o en situacions justificades.		
g) Un cop rebuda tota la informació sol·licitada a l'Ajuntament i fetes totes les actuacions d'investigació i estudi que es creguin oportunes, s'ha d'emetre una <b>resolució</b> que es comunica a la persona o persones interessades i a l'òrgan competent de l'Ajuntament en el termini mitjà de <b>30 dies hàbils</b> .	174 dies	Pendent de millorar
h) L' <b>atenció a les trucades telefòniques relacionades amb les queixes</b> en tràmit s'ha d'efectuar en el termini màxim de <b>2 dies hàbils</b> .	4,74 dies	Pendent de millorar

L'any 2021, com l'anterior, ha estat encara marcat per les incidències que la pandèmia de la covid-19 i els protocols per a la seva prevenció han comportat en els serveis o institucions d'atenció al públic. En aquest sentit, l'**atenció presencial** (a) s'ha vist afectada principalment per dos factors. D'una banda, per la necessitat de concertar cita prèvia, i de l'altra, pels torns de presencialitat establerts i els diferents confinaments personals que han impedit el desplaçament a l'oficina.

S'ha constatat que l'**atenció telefònica** (b) ha esdevingut una eina de comunicació bàsica i essencial, no només per a les persones afectades per la bretxa digital, sinó també perquè ha permès tenir una agilitat en la resposta i una capacitat d'aclariment que altres mitjans no faciliten en la mateixa mesura. Per aquest motiu, el telèfon ha adquirit un protagonisme especial com a forma de comunicació amb la ciutadania l'any 2021 que ha permès afavorir la fluïdesa en l'atenció a les consultes (menys de 2 dies).



No ha passat el mateix, però, amb les **trucades telefòniques relacionades amb queixes en tràmit** (h), en les quals caldrà esmerçar esforços per escurçar-ne el període de resposta. El **registre de les queixes** (d), independentment de la via d'entrada que tinguin, s'ha efectuat en el termini establert a la Carta de Serveis (24 hores, excepte caps de setmana o festius).

Pel que fa a l'emissió del **justificant de recepció de la queixa** (e) per a la persona o persones interessades, així com la **petició d'informació a l'Ajuntament de Barcelona** (f), el 2021 es va fer un esforç per a la seva agilització. Com a resultat, els terminis assolits s'ajusten plenament al previst.

Un aspecte que cal millorar és el temps amb què són ateses les **entrevistes amb l'equip assessores i assessors** (c), que està previst que es faci en els 7 dies hàbils següents a la petició. Tot i això, cal atendre al fet que la fixació d'una data d'entrevista no depèn únicament de la disponibilitat d'agenda d'aquesta institució, sinó de la disponibilitat de la ciutadania, fet que ha pogut tenir incidència en el resultat.

Pel que fa al termini en què s'emeten les **resolucions** de la Sindicatura (g) una vegada rebuda la informació sol·licitada al Consistori, és evident que caldrà analitzar els motius que han comportat que se superi amb escreix el termini previst a la Carta de Serveis. En conseqüència, caldrà prendre les mesures correctores oportunes, amb l'objectiu d'oferir un servei adequat a la ciutadania i en un termini raonable (30 dies hàbils). Per dur a terme aquesta tasca, durant el 2022 es preveu disposar d'un nou programa informàtic que agilitzarà bona part de l'activitat de la Sindicatura i que, sens dubte, serà una eina eficaç per a millorar la tasca desenvolupada per aquesta institució.

## II. Actuacions d'ofici

- Nombre d'actuacions d'ofici: 41 actuacions d'ofici iniciades l'any 2021

## III. Seguiment de les recomanacions

Acceptades	82
No acceptades	9
Parcialment acceptades	37
<b>Total general</b>	<b>128</b>

## IV. Divulgació de les actuacions de la Sindicatura

- Nombre de **visites** als barris, serveis, entitats i col·lectius: 37
- Nombre de **conferències** impartides pel personal de la Sindicatura: 43
- Nombre de visites a la **pàgina web** de la Sindicatura
  - Usuaris: 17.152
  - Sessions: 21.863
  - Visualitzacions de pàgina: 41.529

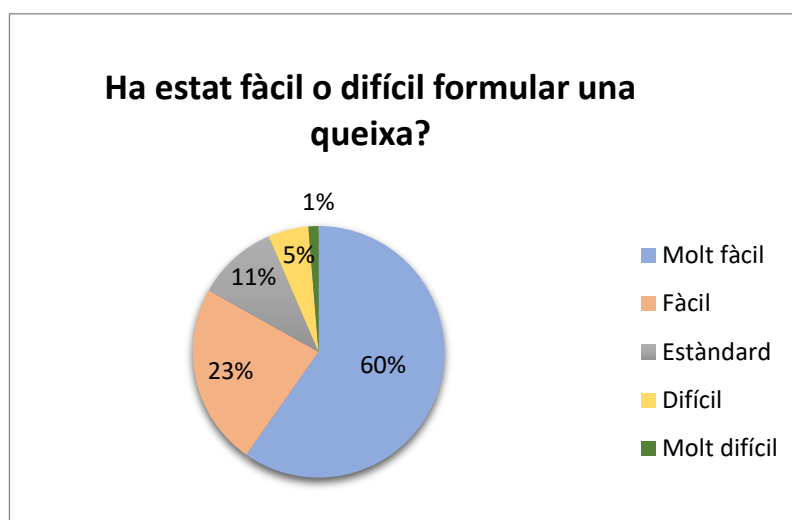
## V. Col·laboració amb altres institucions

Conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges de Catalunya

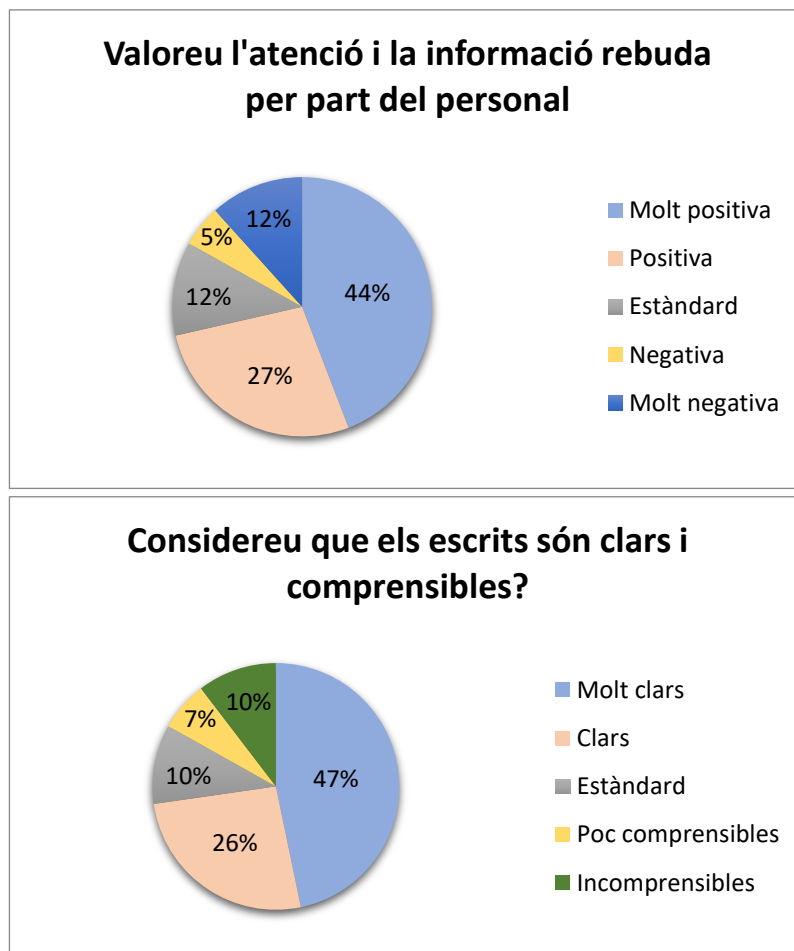
### 3) Resultats dels qüestionaris de satisfacció

La Carta de Serveis recull diversos sistemes d'assegurament de qualitat per tal de complir els compromisos adquirits per la institució. Entre ells, es troba el qüestionari de satisfacció a les persones usuàries, que s'envia quan es tanca l'expedient d'un ciutadà o ciutadana. Durant el segon semestre de 2021, la **ràtio de resposta** del qüestionari de satisfacció ha estat del **41%**. A continuació se'n presenten els resultats.

Les persones usuàries de la Sindicatura de Greuges de Barcelona destaquen, amb una àmplia majoria, la **facilitat per a formalitzar una queixa a la institució**. Cal recordar que els canals d'entrada de qualsevol queixa són els següents: formulari en línia, de manera presencial, per correu ordinari o mitjançant fax.

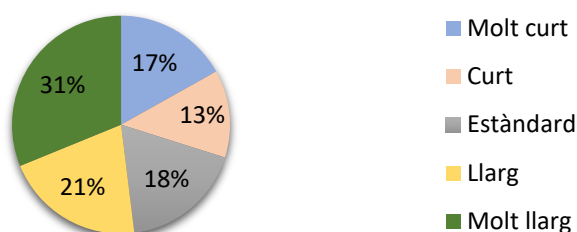


Tant l'atenció del personal com la claredat dels escrits són valorades majoritàriament (més d'un 70%) de manera positiva pels usuaris i usuàries de la Sindicatura de Greuges de Barcelona. Tot i això, la institució treballarà per a disminuir el 17% que, en ambdues preguntes, considera que aquests dos elements són negatius o molt negatius.

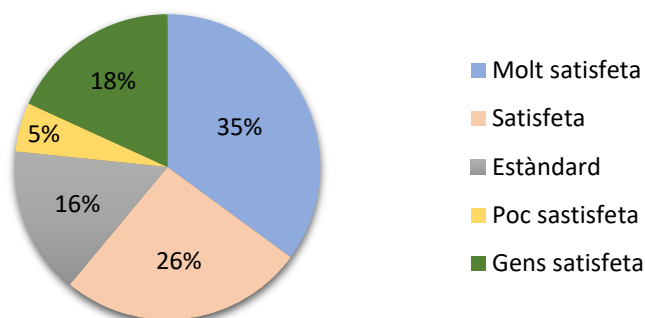


El temps que transcorre des que la ciutadania presenta una queixa fins que reben una resolució és la gran millora pendent de la Sindicatura de Greuges de Barcelona. Un 52% considera aquest procés llarg o molt llarg, situació que implica tant la nostra institució com tots els òrgans municipals vinculats a les nostres investigacions. És probable que aquesta demora es relacioni amb el grau de satisfacció global dels usuaris i les usuàries, que veuen com aquesta dilació en el temps no els permet valorar més adequadament el servei. Tot i això, **un 61% de les persones afirmen sentir-se molt satisfetes o satisfetes** amb la tasca duta a terme per la institució.

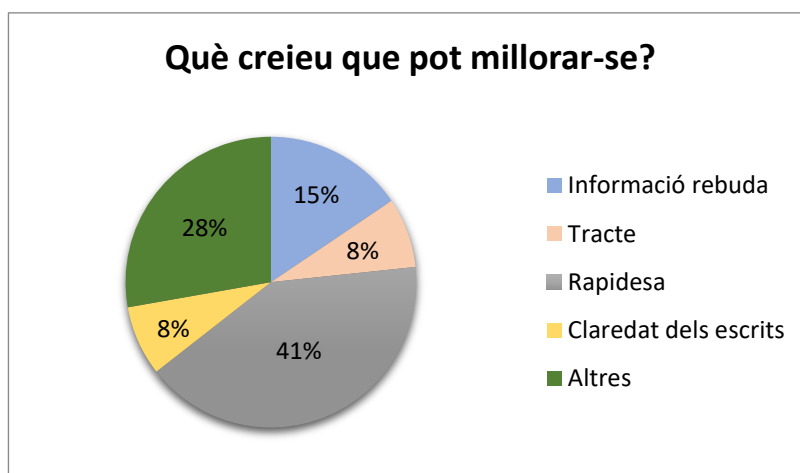
### Valoreu el temps transcorregut des que vau presentar la queixa fins que heu rebut la resolució



### Valoreu el vostre grau de satisfacció global



En aquesta línia també continua la següent pregunta, ja que un 41% dels usuaris i usuàries creu que **la rapidesa és l'element principal que cal millorar per part de la institució**. En la categoria "Altres", la ciutadania pot expressar les millores que no estan en el llistat de la pregunta, però que creuen que podrien aplicar-se. **Una quantitat significativa de persones demanen que les decisions de la Sindicatura de Greuges de Barcelona siguin vinculants.**



Per últim, l'enquesta sobre l'edat evidencia que **les persones joves de 18 a 34 anys gairebé no es dirigeixen a la Sindicatura** per solucionar les possibles problemàtiques que pateixen vinculades a un servei municipal. Després d'identificar aquests segments d'edat juvenil on no arriba la Sindicatura de Greuges de Barcelona, la institució treballarà perquè aquest aspecte canviï i les xifres del pròxim any mostrin una clara representació de les persones d'entre 18 i 34 anys.

