

David Bondia Garcia

## **RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A CIVISME I CONVIVÈNCIA**

### **ANTECEDENTS**

#### **Descripció dels fets objecte de la queixa**

El 18 d'octubre de 2021, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava el seu malestar perquè, des de feia més d'un any, estava patint el soroll del piano d'una persona veïna de l'àtic del carrer de Neopàtria. Aquesta situació els impedia fer vida normal a casa seva (descansar, escoltar música, llegir, estudiar...), atès que el volum que els arribava era molt alt.

Per aquest motiu, van demanat a través de l'OAC una prova de soroll (que no sabien quan es realitzaria), després de cansar-se de l'actuació de la Guàrdia Urbana (GUB), en concret per les diferents indicacions rebudes i el tracte rebut, que creia que a vegades distava molt del que seria un servei a la ciutadania.

Concretava la queixa en tres punts:

1. La persona veïna tocava el piano de dilluns a diumenge, a les hores que volia, sabent que molestava el veïnat. Davant de la GUB, havia promès que no tocaria els diumenges, la qual cosa incomplia. El promotor de la queixa, en ocasions, rebia instruccions de la GUB perquè truqués sempre que es produïssin molèsties. Li indicaven que, si no es presentava una patrulla, havia de tornar a trucar al 112. En altres ocasions, en canvi, se li deia que no truqués perquè no era una urgència o que estava fent un mal ús dels serveis públics. Entenia que hi hauria d'haver un criteri per saber què fer per resoldre el problema i que aquest no hauria de variar en funció de la persona que l'atenia.
2. La GUB només havia pujat a l'àtic en una ocasió.
3. Manifestava que era intolerable rebre respostes com "són les 5 de la tarda, no pot queixar-se", "no pot trucar cada cop que toca perquè, si portem un patrulla cada cop, estem malbaratant recursos públics", "no és una emergència i, per tant, no enviarem ningú", "faci el tràmit telemàtic a la OAC i esperi", "el problema l'està generant vostè", "només pot parlar amb la persona i intentar arribar a un acord"... Deia que el dia 17 d'octubre de 2021 va rebre una trucada de la GUB, posterior a una trucada seva al 112, en la qual se li va indicar que no truqués cada dia perquè malbaratava recursos públics i que això era una qüestió de mediació de barri i no de la GUB, fet que el ciutadà desconeixia.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)**, d'acord amb la Mesura de Govern sobre l'Estratègia d'Impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu 16.6, **màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania**.

David Bondia Garcia

El seu habitatge no era l'únic afectat per les molèsties. A la queixa presentada a l'Ajuntament de Barcelona hi ha signatura d'altres persones veïnes de la finca.

### **Actuacions fetes**

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient estudiant els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Examinat el contingut de la queixa, i tenint en compte la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a la Guàrdia Urbana de Barcelona, al Districte de Sant Andreu i a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC) per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 28 d'octubre de 2021, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

### **Resposta dels òrgans afectats**

Aquesta Sindicatura va rebre les informacions següents:

1. En data 23 de novembre de 2021, es rep l'escrit de la Guàrdia Urbana de Barcelona en què s'exposa que s'han atès, fins a 31 d'octubre de 2021, 10 trucades per molèsties de sorolls. D'aquestes, set es van gestionar des de la Sala Conjunta de Comandament (SCC) o l'Oficina d'Atenció a la Demanda (OAD), i tres van derivar en actuacions de patrulles.

A la primera actuació, les molèsties no van poder ser comprovades. A la segona, es va fer mediació entre les parts. I, a la tercera, es van comprovar les molèsties i es va realitzar denúncia per pertorbar el descans del veïnat amb sorolls/música.

Els operadors de la SCC tenen un protocol de gestió dels incidents per molèsties domiciliàries causades per sorolls o música. Segons el protocol, a aquest tipus d'incident se li atribueix una prioritat mitjana, que implica les següents gestions per part de l'operador de patrulles:

- Comprovar que es disposa de la informació necessària.
- Valorar si la font de soroll pot representar una situació de perill per a la seguretat.
- Descartar que es tracta d'una casuística que requereixi un altre protocol.

Una vegada valorats aquests condicionants, la persona que atén la trucada:

- Envia els equips necessaris, segons la previsió de possible conflictivitat i en funció de les patrulles disponibles.

David Bondia Garcia

- Efectua un recull cronològic de les actuacions realitzades pels agents.

En cas que no sigui possible enviar patrulla, el tipus de prioritat mitjana permet derivar l'incident a un altre servei per tal de realitzar una gestió diferent.

En el cas de la GUB, si bé no hi ha un procediment específic, les patrulles tenen les següents directrius:

- Comprovació de molèsties: valorar la denúncia administrativa en funció del tipus de molèstia generada, reincidència o intencionalitat, etc.
- Mediació de les parts implicades: consultar la normativa i estudiar l'obertura d'un procediment de mediació en funció de la valoració de la patrulla (antecedents).

En cas de molèsties continuades, l'Equip de Policia de Barri (EPB) inicia el seguiment, que pot finalitzar directament o bé derivar a altres serveis, ja sigui de districte (per tal de realitzar mesures sonomètriques) o d'un altre tipus, segons s'escaigui.

Sobre aquesta queixa, l'Equip de Policia de Barri (EPB) de la Unitat Territorial de Sant Andreu ha realitzat les següents accions: en data 31 d'octubre de 2021, requerits per la SCC, va entrevistar-se amb el ciutadà afectat per les molèsties i amb la veïna de l'habitatge del qual procedeixen els sorolls. Expliquen que era la primera vegada que la patrulla hi acudia i es van confirmar les molèsties dels assajos del piano. La patrulla, en verificar que ja s'havien fet gestions d'informació i mediació per part d'altres patrulles, va realitzar denúncia administrativa per haver-se pertorbat el descans del veïnat amb música o sorolls.

Així mateix, la patrulla va parlar amb la veïna de l'àtic 1a, habitatge del qual procedeixen les molèsties, per explicar que els assajos necessaris pel desenvolupament professional del seu fill s'han de realitzar en espai i mitjans adients. També la va informar de les normes per les quals s'ha de respectar el descans del veïnat, com es detalla a l'*Ordenança de medi ambient de Barcelona*, a l'article 45.4.

En data 1 de novembre de 2021, es va trucar al ciutadà per informar de les gestions realitzades. Es va comunicar la problemàtica denunciada al torn de matí i de tarda de la GUB de la Unitat Territorial de Sant Andreu per si tornaven a produir-se molèsties en aquesta adreça.

Pel que fa a la queixa, s'informa al ciutadà dels tràmits que pot realitzar:

- Comunicació a l'administració de finques perquè realitzi gestions amb el veí.
- Instància a l'OAC.
- Trucada al 112 per comprovació i denúncia, si és adient, per part d'una patrulla de la GUB.

2. En data 30 de novembre de 2021, la Sindicatura de Greuges de Barcelona rep un escrit de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC), en la qual

David Bondia Garcia

s'exposa que la fitxa IRIS va ser derivada automàticament a la Guàrdia Urbana per la seva temàtica, des d'on consta que es va donar resposta al ciutadà.

3. En data 18 de maig de 2022, aquesta institució va rebre l'escrit del Districte de Sant Andreu, en el qual s'exposa que, segons la informació facilitada pel Departament de Llicències i Inspecció del Districte de Sant Andreu, en data del 14 de desembre de 2022 no constava cap denúncia ni queixa presentada pel ciutadà en relació als motius exposats i, per tant, no hi ha cap expedient obert. Aquesta informació ha estat ratificada en data 5 d'abril de 2022.

El Districte afirma que, segons informació facilitada per la Unitat territorial de Sant Andreu el 23 de novembre de 2021, no tenen coneixement que l'Equip de Policia de Barri de Sant Andreu hagi realitzat més gestions en relació a la problemàtica denunciada. D'acord amb aquestes actuacions, el Districte no ha previst iniciar cap actuació i es mostra a disposició dels altres serveis per si es requereix intervenció.

## CONSIDERACIONS

**El Districte de Sant Andreu ha trigat més de 6 mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa.** Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, **incompleix el deure de col·laboració** establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del dia 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda al Districte de Sant Andreu l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.**

### 1. Sobre l'actuació de la Guàrdia Urbana

L'article 45.5 de l'**Ordenança de medi ambient** de Barcelona disposa que la bona qualitat de vida dins l'habitatge exigeix un comportament cívic i respectuós, evitant molestar el veïnat amb sorolls innecessaris (crits, música molt alta, celebració de festes, entre d'altres), especialment en horari nocturn. Així mateix, imposa una sèrie de mesures a adoptar per part de les persones ocupants dels habitatges amb la finalitat d'evitar generar sorolls molestos.

Per garantir el compliment d'aquesta Ordenança municipal, l'article 11.3.5 estableix que **l'Administració municipal ha d'exigir en tot moment el compliment immediat de l'Ordenança i obligar la persona causant del soroll a reparar l'afecció causada, sens perjudici de la sanció que correspongui.**

David Bondia Garcia

Correspon a la Guàrdia Urbana vetllar pel compliment de les normatives, així com promoure la cooperació en la resolució de conflictes privats, quan sigui requerida a fer-ho, d'acord amb les funcions atribuïdes per l'article 11 de la *Llei 16/1991, de policies locals*. A aquesta competència també s'hi refereix l'article 135.g de la *Carta Municipal de Barcelona*.

Del relat dels fets, no s'observa cap actuació irregular per part de la Guàrdia Urbana, atès que aquesta va acudir-hi en aplicació del protocol i les instruccions internes. Tanmateix, **aquestes directrius resulten poc precises pel que fa a què es considera una molèstia continuada**. En aquest cas, **van ser necessàries 10 trucades del ciutadà perquè la GUB acudís al lloc dels fets**.

Probablement, a una ciutat com Barcelona es donen sovint conflictes de convivència motivats per sorolls veïnals que la GUB ha de gestionar en aplicació de les seves funcions. La manca de definició detallada de com ha d'intervenir és possible que permeti un marge de discrecionalitat no desitjable per part de l'agent que ha d'atendre la situació.

En aquest sentit, la Sindicatura de Greuges de Barcelona considera que, en virtut de l'eficàcia del servei públic i la igualtat de tracte, cal concretar millor què s'entén per molèstia continuada i de quina manera s'actuarà per a resoldre la situació. **Aquesta major concreció de la situació i del tipus d'intervenció de la GUB que se'n derivi garantirà que tots els agents donin una mateixa resposta a la ciutadania i facin les mateixes gestions**.

**L'existència d'un nou protocol de la GUB per molèsties continuades també haurà d'implicar la revisió de l'actual protocol de la SCC per tal d'incorporar totes aquelles qüestions de procediment que siguin necessàries per tal d'assegurar una bona coordinació i un tractament unitari de les mateixes situacions**.

## 2. Sobre la queixa

Es constata que aquesta queixa es va gestionar oportunament des de la DIAC, que la va trametre a Guàrdia Urbana.

Al seu torn, la Guàrdia Urbana va facilitar informació al ciutadà sobre les possibles vies a seguir. No obstant, de l'informe municipal no es desprèn que aquesta informació es fes de forma escrita.

Per tant, d'acord amb el contingut de l'article 5 de la *Carta de Ciutadania – Carta de Drets i Deures de Barcelona* en referència a una bona administració municipal, **es recomana a la Guàrdia Urbana respondre per escrit les queixes presentades a través d'aquest mitjà, sense perjudici que també pugui actuar de forma complementària per altres mitjans**.

David Bondia Garcia

### 3. Sobre l'actuació del districte

La Sindicatura ha rebut i treballat anteriorment sobre queixes similars. Es tracta fonamentalment d'un conflicte entre privats que, per tant, es podria resoldre de manera privada. Però, considerant que fa referència a la qualitat de la convivència d'una comunitat residencial, està en joc el dret a la intimitat a l'interior dels habitatges, al descans i a la salut, entre d'altres.

De fet, de l'informe de la GUB es desprèn que l'alteració de la convivència era considerable i amb tendència creixent cap al conflicte perquè afectava a més persones, a banda del ciutadà que ha presentat la queixa a la Sindicatura.

En conseqüència, l'Ajuntament no pot inhibir-se de la responsabilitat d'intervenir per tal de trobar solucions a aquestes situacions no desitjades que afecten drets fonamentals de la ciutadania.

L'article 12 de la *Carta de Ciutadania - Carta de Drets i Deures de Barcelona* estableix que totes les persones tenen el dret i el deure de mantenir una convivència pacífica i de respectar els drets i les llibertats dels altres. Afegeix que **l'Ajuntament perseguirà les actuacions de qui pertorbi indegudament la vida ciutadana.**

A l'article 37 d'aquesta Carta se senyala que totes les persones propietàries o ocupants d'immobles o altres béns de titularitat privada, siguin o no de concurrència pública, estan obligats a evitar que esdevinguin espais des dels quals puguin produir-se conductes o activitats que causin molèsties innecessàries a altres persones.

En aquest cas, s'observava que, tot i haver-hi hagut una intervenció municipal, les molèsties denunciades es mantenien.

Per aquest motiu, es considera adient que, si el conflicte persisteix, **el Districte de Sant Andreu valori la possibilitat d'activar altres accions, com dur a terme mesures sonomètriques, mediar entre les parts o impulsar altres mesures pertinents per tal de garantir una resolució eficaç de la situació descrita.**

En aquest sentit, cal atendre a allò previst a l'article XXV de la *Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat*, que estableix que les ciutats signatàries afavoreixen **la solució extrajudicial els conflictes administratius**, civils, laborals i penals mitjançant la implantació de mecanismes públics de conciliació, transacció, mediació i arbitratge.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la *Carta Municipal de Barcelona* i el *Reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona*, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació municipal ha de millorar en eficàcia per tal de vetllar adequadament pel dret al descans i la salut de la ciutadania.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la següent decisió:

David Bondia Garcia

- **Recomanar a la GUB** que elabori un protocol d'actuació en cas de conflictes de convivència per molèsties continuades i que, a partir d'aquest, revisi el protocol de la SCC per tal de garantir una bona coordinació i una resposta homogènia a la ciutadania.
- **Recomanar a la GUB** que respongui per escrit les queixes escrites de la ciutadania, sense perjudici que utilitzi també mitjans complementaris de comunicació.
- **Recomanar al Districte de Sant Andreu** que, si la situació persisteix, dugui a terme accions que puguin resoldre el conflicte (mesures sonomètriques, mediació entre les parts o altres mesures pertinents).

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i, del seu contingut, s'informarà la persona interessada.