

Balance del año 2020 de la defensora de la ciudadanía

## LA SÍNDICA DE GREUGES DE BARCELONA AUMENTA SIGNIFICATIVAMENTE SUS ACTUACIONES DE OFICIO EN UN AÑO MARCADO POR LA COVID-19

- En el contexto de pandemia y crisis sanitaria, la defensora barcelonesa ha aumentado un 25% las actuaciones de oficio respecto del 2019.
- Las problemáticas ciudadanas para contactar e interactuar con los servicios municipales han centrado buena parte de las quejas del 2020.

**Barcelona, 11 de marzo de 2021** – La Sindicatura de Greuges de Barcelona ha elaborado el informe anual del año 2020, en el que ha llevado a cabo **3.543 actuaciones**. Del total, **1.988 han estado quejas, 1.518 consultas, 35 actuaciones de oficio y 2 visitas de barrio**. El año 2020 se ha dado la razón a la ciudadanía, totalmente o en parte, en un **78% de los casos**.

Según temática, las 1.988 quejas se han clasificado de la siguiente manera: **movilidad** (299); **actividad económica** (296); **administración pública** (229); **servicios sociales** (166); **seguridad ciudadana y libertad cívica** (146); **hacienda municipal** (140); **medio ambiente** (121); **vivienda** (120); **educación, cultura, ocio y deporte** (100); **función pública** (81); **salud** (77); **urbanismo** (68); **atención, comunicación y participación** (56); **ciudadanía y vecindad** (40); **accesibilidad** (29) y **espacio público** (20).

Según el distrito de residencia de la ciudadanía, las 1.988 quejas se han clasificado de la siguiente manera: **Eixample** (269); **Sant Martí** (164); **Ciutat Vella** (151) y **Sants-Montjuic** (143) son las zonas de las cuales se han recibido más denuncias. Los siguen **Gracia** (134); **Nou Barris** (126); **Horta-Guinardó** (115), y **Sant Andreu** (114). Los distritos en que se han recibido menos reclamaciones han estado **Sarriá-Sant Gervasi** (75) y **les Corts** (59). También se han supervisado 455 reclamaciones del vecindario de otras poblaciones que han tenido problemas con el Ayuntamiento de Barcelona, 169 sin identificar el distrito y 14 quejas de personas sin domicilio fijo.

Además de los distritos ya comentados, los principales órganos municipales afectados por las quejas son: Área de Ecología, Urbanismo y Movilidad (203); el Instituto Municipal de Hacienda (157); el área de Economía, Trabajo, Competitividad y Hacienda (101), y el Instituto Municipal de Servicios Sociales (82).

### El derecho a una buena administración, derecho fundamental de la ciudadanía

Aunque la síndica no es ajena a esta situación de pandemia, **considera que el derecho a una buena administración en estos momentos es más necesario que nunca**, teniendo en cuenta la situación de crisis sanitaria y económica que ha

**afectado profundamente muchas familias este año 2020.** El nuevo escenario está obligando al Ayuntamiento a modificar y adaptar sus políticas económicas y sociales para dar cobertura a las nuevas situaciones de la ciudadanía.

**Muchas personas que se han dirigido a la institución de la síndica durante el año 2020,** a pesar de que el fondo de sus quejas versaban sobre otras materias de competencia municipal, **coincidían en las dificultades para contactar con los servicios municipales, principalmente a través del teléfono 010, para poder acceder a la información y a la tramitación administrativa, o para obtener una cita previa** y ser atendido presencialmente en una Oficina de Atención Ciudadana (OAC).

Estas dificultades no son nuevas y ya se habían detectado con anterioridad a la situación de pandemia. Por este motivo, en 2019 la Sindicatura de Greuges de Barcelona inició una actuación de oficio en materia de atención al público, que finalizó en 2020. El origen de esta intervención fueron las reiteradas quejas de la ciudadanía por tener que solicitar cita previa para registrar documentos, a pesar de no constar esta obligación en la web municipal ni en la carta de servicios de atención ciudadana. Además las citas no se asignaban para el mismo día o de un día para otro, sino que tenían que esperar varios días.

Otras problemáticas vinculadas a la buena administración que han estado objeto de queja de la ciudadanía: dificultades de acceso al aplicativo del Instituto Municipal de Hacienda; presentación de recursos o acceso a imágenes en un expediente sancionador; tramitación de altas en el padrón municipal, o acceso a la información pública, entre otras.

El Ayuntamiento informó a la síndica que, en la situación previa a la Covid-19, el plazo medio de asignación de cita previa era de 4 días, y que en el momento actual, el plazo medio es de 7 días. Sin embargo, **desde la Sindicatura se comprobó, tal como habían manifestado algunas personas, que el plazo que el teléfono 010 ofrecía para una cita previa para registrar un documento superaba los 14 días naturales,** y que no había disponibilidad por solicitar el servicio *L'OAC et Truca*.

## **Sin ayudas familiares que antes se otorgaban**

En este escenario social y económico derivado de la pandemia de la Covid-19, **el consistorio no convocó ciertas ayudas dirigidas a familias, como la subvención para el pago del IBI a las familias monoparentales y a las personas viudas con pocos recursos económicos.** La retirada de la ayuda que se estaba otorgando a las familias monoparentales desde el año 2012, con carácter universal y de forma ininterrumpida, ha sido un motivo reiterado de quejas ante la Sindicatura de Greuges de Barcelona por parte de muchas familias monoparentales.

**El Ayuntamiento justifica esta medida en la situación de excepcionalidad consecuencia de la crisis sanitaria,** que ha dejado en una situación de

vulnerabilidad a muchas personas que el consistorio ha tenido que atender, destinando más recursos sociales de los que estaban previstos para paliar la situación de vulnerabilidad de las personas y familias con rentas más bajas. **Precisamente, esta situación excepcional a buen seguro también habrá comportado más precariedad a muchas de las familias beneficiarias de la subvención.** Los representantes municipales han manifestado a la Sindicatura de Greuges de Barcelona que se está trabajando para poder hacer efectiva la convocatoria de la subvención por este año 2021, que dependerá de las disponibilidades presupuestarias y de la evolución de la pandemia.

## La atención social durante la pandemia

El Ayuntamiento de Barcelona ha implementado una serie de medidas con carácter urgente y extraordinario para incidir en los efectos de la crisis en la ciudad. Según datos del consistorio, desde el día 16 de marzo hasta el 30 de septiembre, los servicios sociales de la ciudad habían atendido un total de 56.192 personas, más de la mitad de las atendidas durante todo el año 2019. **Es necesario destacar que un 30% de las personas atendidas no habían estado antes en servicios sociales o hacía más de un año que no habían tenido necesidad. Durante este periodo de seis meses y medio se habían otorgado 28.360 ayudas municipales extraordinarias, más del doble que el año anterior, por un importe total de 13,01 millones de euros.** La mayoría se habían destinado a cubrir necesidades básicas como alimentación y alojamiento.

El aumento de las atenciones llevó al Instituto Municipal de Servicios Sociales (IMSS) a reforzar el número de trabajadores de los equipos. La síndica quiere destacar su reconocimiento por el trabajo realizado por los equipos profesionales de los servicios sociales de la ciudad, y hacerlo extensivo a todas aquellas personas trabajadoras de servicios esenciales. Llevan a cabo un gran esfuerzo y desarrollan una tarea que no ha estado suficientemente reconocida socialmente.

Pese a las medidas ejecutadas, es imprescindible que se habiliten nuevas formas de informar a las personas atendidas en los servicios sociales municipales o a aquellas que puedan ser susceptibles de serlo. El acceso a Internet de una parte significativa de las personas en situación de vulnerabilidad social en Barcelona se vio afectado, situación que dificultó el acceso a la información, la tramitación, y la interacción con la administración. Por lo tanto, hay que tenerlo en cuenta en todas las actuaciones que se desarrollen a partir de ahora.

## No se ha convocado el fondo extraordinario dirigido a la infancia

No se puede dejar de hablar del *Fons extraordinari per ajuts puntuals d'emergència social per a infants de 0 a 16 anys*, que durante el año 2020 no ha sido convocado por el Ayuntamiento de Barcelona, después de cinco años consecutivos en los que se había aprobado la convocatoria. En su última edición, la del año 2019, se destinaron

un total de 12.870.000 euros dirigidos exclusivamente a niños y adolescentes, hasta 16 años, que se encontraban en situación de vulnerabilidad.

Si bien es cierto que el otorgamiento de las ayudas mencionadas tenía carácter voluntario y eventual por parte del Ayuntamiento de Barcelona y no generaba ningún derecho a la obtención de ayudas en años posteriores, **la Sindicatura quiere destacar que era una ayuda de eficacia probada, que había estado muy justificada y también celebrada por servicios y entidades de la ciudad que trabajan con niños.** A pesar de que el Fondo era una ayuda que se convocaba de acuerdo con la potestad discrecional de la administración, se considera poco justificada su desaparición, dado que se dirigía únicamente a los niños. Por lo tanto, se recomienda evaluar las posibilidades de convocar de nuevo el Fondo.

## **Es necesario definir y precisar qué se entiende por alojamiento provisional digno**

La gravedad de la falta de vivienda resulta todavía más sobrecogedora cuando confluye con otros factores como la crisis sanitaria por la Covid-19. Como es sabido, Barcelona se encuentra inmersa también en una crisis en materia de vivienda, previa a la pandemia, y esta no ha hecho más que agudizar esta situación.

Cabe señalar que los servicios sociales no son los competentes en materia de vivienda, sino que desarrollan su actuación en función de cada situación, teniendo que garantizar el alojamiento si procede. Este alojamiento se facilita usualmente en pensiones, tanto para personas solas como para familias con niños, y es gestionado a través de una empresa.

**A pesar de que en todo momento se ha garantizado el alojamiento a las familias, y la cobertura de las necesidades básicas, las condiciones en las que estos se han producido preocupan a la Sindicatura.**

El alojamiento de familias con menores de edad en pensiones o residencias durante un periodo prolongado (de meses) no constituye un recurso adecuado para que una familia pueda desarrollar su vida cotidiana de forma normalizada (las condiciones de los alojamientos, la carencia de espacio suficiente para garantizar el estudio de los niños, la carencia de un espacio propio o la convivencia en espacios comunes con personas ajenas a la familia).

**La síndica se ha interesado por el contrato existente en materia de alojamiento** para valorar si incorpora todos los aspectos necesarios para ofrecer un servicio adecuado a las personas que tienen que hacer uso de estos establecimientos. Se constata que han sido recogidos aspectos concretos y que se vela por la calidad de los establecimientos de alojamiento. Sin embargo, se debe tener en cuenta que **el concepto de alojamiento digno es muy indeterminado y es necesaria una definición. En caso contrario, el concepto puede acontecer interpretable, tanto para la parte que hace uso como por aquella que lo gestiona.** También es necesario, de acuerdo con el principio de responsabilidad pública, que el Ayuntamiento

supervise exhaustivamente la prestación de servicios por parte de las empresas contratadas.

## La vivienda y la pandemia

La gestión del parque público, encomendada al Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació (IMHAB) y los servicios ofrecidos por las oficinas de vivienda de los distritos del Consorcio de l'Habitatge de Barcelona, se han visto claramente afectados por la crisis sanitaria. En cuanto a la vivienda en tiempo de pandemia, la ciudadanía ha incidido en las dificultades para acceder a los diferentes servicios, con el consiguiente retraso en las respuestas y la actuación por parte de estos órganos. Se ha expuesto colapso en los teléfonos de atención al público del IMHAB y en la obtención de cita previa a las Oficinas de Vivienda, **con periodos superiores a los tres meses**, con todo lo que esto supone en el retraso en las consultas y trámites a llevar a cabo. Por otro lado, se tiene que **destacar positivamente que el Ayuntamiento de Barcelona en el mes de abril tuvo una respuesta proactiva y aprobó una moratoria de 4 meses que después amplió a dos más en el pago de la renta de alquiler** para todas las personas inquilinas **de las viviendas de la ciudad que gestiona el IMHAB.**

## El tiempo de espera para una vivienda de emergencia puede superar los dos años

Este año se puede observar que han disminuido ostensiblemente el número de nuevas solicitudes presentadas en la Mesa de Emergencia social por pérdida de vivienda: han pasado de las 614 nuevas solicitudes atendidas en el 2018, a las 486 atendidas el 2019, con una caída en este año 2020 hasta las 210 nuevas solicitudes. **Será necesario en un futuro ver si esta tendencia se confirma o es fruto de la situación de la suspensión de los desahucios para las familias vulnerables, actualmente vigente.**

A pesar de este descenso de casos nuevos, y que también se ha revertido ligeramente la tendencia creciente de unidades familiares que esperan una vivienda por parte de la Mesa, a diciembre de 2020 hay todavía 634 unidades familiares (648 unidades familiares el diciembre de 2019). Estas personas se mantienen durante meses en pensiones y otros recursos con costes mucho más altos que en otras alternativas habitacionales.

Actualmente, el tiempo de espera de asignación de una vivienda de emergencia puede superar fácilmente los dos años. El número de viviendas que la Mesa ha asignado este año 2020 es de una media de unas 12,66 viviendas mensuales, **situación que evidencia claramente la falta de dotación necesaria del Fondo de Alquiler social. Esta es una realidad que debe corregirse, puesto que la demanda ha aumentado exponencialmente en referencia al aumento de los recursos disponibles. Es una situación que ya hace años que la síndica de greuges de Barcelona denuncia y reclama soluciones.**

## La vivienda asequible y el “sinhogarismo oculto”

Barcelona continúa siendo actualmente una de las capitales más caras de España para vivir: la media del recibo mensual en el mercado de alquiler (2019) alcanzó los 979 euros mensuales (14 €/m<sup>2</sup>/mes). El precio del metro cuadrado en los alquileres durante el segundo y tercer trimestre de 2020 no ha mostrado grandes variaciones.

De las quejas atendidas por esta Sindicatura se evidencia también que las familias más vulnerables que disponen de vivienda tienen graves dificultades para hacer frente a alquileres que se podrían considerar asequibles y que suponen el 20 % o el 30 % de ingresos, pero que junto con el pago de los suministros les supone un esfuerzo inasumible.

Este incremento de la vivienda inasequible, del esfuerzo familiar dedicado a la vivienda, **provoca que para muchas familias y personas la única salida es convivir con otras familias o personas en una misma vivienda** (a pesar de que Barcelona es la ciudad con las habitaciones más caras del país, puesto que se solicitan 442 euros mensuales de media para alquilarlas, según fuentes no oficiales). Vivir en las denominadas infraviviendas, u ocupar irregularmente una vivienda privada o pública, genera situaciones donde a menudo ni adultos ni niños tienen las condiciones adecuadas por su desarrollo.

Año tras año, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha mostrado preocupación por el sinhogarismo en la ciudad de Barcelona y ha estado muy pendiente de todas aquellas acciones municipales vinculadas a esta situación de vulnerabilidad. En el contexto del inicio de la pandemia, el Ayuntamiento de Barcelona intervino y habilitó el espacio Pavelló Fira para acoger a estas personas sin hogar. Sin embargo, este año la actuación de la defensora se ha centrado en el “sinhogarismo oculto”.

La Sindicatura publicó a finales del año 2020 los resultados de una actuación oficio que tenía por objetivo **conocer y analizar el fenómeno de la vivienda compartida forzosa en Barcelona a partir del concepto jurídico de vivienda** y de lo que, según estándares internacionales, se entiende como vivienda digna. Se analiza si en las situaciones de vivienda compartida forzosa se garantiza efectivamente el derecho a la vivienda digna o por el contrario se trata de situaciones de “sinhogarismo oculto”, concepto que refiere a las personas con un techo pero sin un hogar.

Del estudio se desprende que es necesario potenciar la formalización de **contratos entre personas propietarias y las diversas arrendatarias de habitaciones donde se especifique claramente la habitación objeto de arrendamiento, la renta individual que se tiene que satisfacer**, o condiciones como la duración y los gastos.

Sería necesario pactar expresamente si los gastos derivados del uso de las dependencias comunes se incluyen en el precio del alquiler o se reparten de forma proporcional entre las diferentes arrendatarias, así como **la elaboración y potenciación de las guías de convivencia**. Desde la **Sindicatura también se recomienda la reforma del régimen actual de la Ley de Arrendamientos Urbanos (LAU) con regulación específica del alquiler de habitaciones**, garantizando unos mínimos de protección.



## La salud y la incidencia de la Covid-19 en la ciudad

Este año casi se han cuadruplicado el número de personas que se han dirigido a la Sindicatura para plantear consultas y quejas vinculadas al ámbito de salud pública (22 en 2019, 76 en 2020). Conscientes que hoy en día todavía no hay bastante perspectiva para analizar el fenómeno, las conclusiones de algunos estudios apuntan a la existencia de una relación entre el nivel socioeconómico y los efectos de la pandemia, hecho que preocupa a esta Sindicatura.

**El mapa de la renta per cápita de Barcelona es prácticamente idéntico al mapa de la incidencia del virus desde el mes de junio hasta ahora. Las zonas más empobrecidas de la ciudad, con más densidad y con más paro coinciden casi exactamente con las zonas con más afectación de la Covid-19.** De este modo, el distrito con renta más baja tuvo una incidencia 2,5 veces más alta que el distrito con renta más alta. Estos datos expresan la necesidad de trabajar, todavía con más fuerza, para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.

## El derecho a la educación durante el confinamiento domiciliario

Durante el año 2020 la Sindicatura ha recibido consultas y quejas sobre la preocupación de las familias por las dificultades y la calidad de la docencia telemática, y los protocolos y las garantías que suponía la reanudación de la actividad presencial en los centros educativos. Muchas de las consultas recibidas vinculadas a la seguridad y la salud eran consecuencia de la incertidumbre y desconocimiento de los planes de actuación y protocolos previstos por la administración competente.

**La brecha digital ha sido uno de los elementos que más ha afectado aquellas familias vulnerables que han tenido que seguir el curso de manera telemática.** Las cifras evidencian que si bien el acceso en la red es bastante generalizado, la calidad de este acceso y las posibilidades para hacer un seguimiento apropiado de la formación en línea o de interactuar con la escuela no son las mismas para todo el alumnado de la ciudad. **Por lo tanto, con la situación de emergencia sanitaria, que ha implicado la aceleración del modelo de educación en línea, ha quedado a cuerpo descubierto como la carencia de recursos tecnológicos incide en la igualdad de oportunidades.**

Por estos motivos, la Síndica de Greuges de Barcelona manifiesta que se debe continuar sumando esfuerzos entre las administraciones para garantizar a todo el alumnado de la ciudad el acceso a la red y dispositivos electrónicos, y consolidar las actuaciones iniciadas para garantizar las competencias digitales a niños y familias, especialmente de colectivos vulnerables.

Por otro lado, la situación vivida también ha puesto evidencia la agravación de dos realidades preexistentes: la complejidad para conciliar la vida familiar y la profesional de las familias, y el desequilibrio existente entre hombres y mujeres respecto a la atención a la infancia, que se puede hacer extensivo a la cura de las personas que requieren especial atención. La Sindicatura ha trasladado al Ayuntamiento la necesidad de impulsar acciones encaminadas a concienciar y fomentar la

corresponsabilidad entre hombres y mujeres, especialmente en cuanto a la atención y cura de los hijos e hijas, y consolidar los programas y servicios que facilitan la conciliación familiar (como el proyecto Concilia).

## El urbanismo táctico en tiempos de pandemia

Dado que la rápida implantación del denominado urbanismo táctico se ha incrementado de manera exponencial durante la pandemia, se ha considerado adecuado analizar las posibles afectaciones de la nueva organización del espacio sobre los derechos de la ciudadanía. A pesar de que todavía de manera incipiente, los espacios ganados al coche se empiezan a entender como espacios urbanos que fomentan el ejercicio de todos los derechos de los ciudadanos, y no solo el derecho a la movilidad.

Fruto de estas intervenciones y de su impacto en la ciudadanía, la Sindicatura ha recibido diferentes quejas relacionadas con el urbanismo táctico: la ampliación de aceras; los cambios introducidos en los carriles de circulación y aparcamientos; los cortes de circulación en determinadas calles (totales o parciales); los cambios de recorrido de algunos autobuses; el uso que se hace de los nuevos elementos de mobiliario instalados; quejas por afectaciones en las zonas de carga y descarga, o las nuevas ocupaciones concedidas a los establecimientos de restauración (disconformidad de los establecimientos o quejas del vecindario próximo a las nuevas terrazas), entre otras.

**Se observan usos confusos en ciertas intervenciones** como por ejemplo el corte lateral de la vía Laietana. Es utilizado simultáneamente y de manera desordenada por bicicletas, VMP y, eventualmente, peatones. Esta simultaneidad de modas de movilidad, sumada a tramos de acera estrechos y falta de elementos de seguridad que limiten la calzada en algún segmento, genera confusión y que se perciba como un trayecto menos seguro. En el caso de cortes de calle en fin de semana, el paso de vehículos de carga y descarga y vehículos de emergencia está permitido, de forma que la pacificación temporal no interfiere con las necesidades comerciales o de seguridad, bomberos y ambulancias.

Se ha comprobado que se han eliminado espacios de estacionamiento temporal de carga y descarga. En pacificaciones del tipo ampliación de aceras por medio de cortes laterales, como son, por ejemplo, los casos de las calles Consell de Cent o Rocafort, se aprecia que los vehículos de carga y descarga utilizan las zonas que están pintadas para uso de peatones porque no hay previstas zonas de carga y descarga y DUM.

Muchas de las intervenciones implementadas obligan a replantear la ubicación de los contenedores de residuos, hecho que ha comportado quejas de la ciudadanía. En algunos casos solo ha supuesto su traslado próximo sin afectar las condiciones próximas para desarrollar las actividades habituales. No obstante, hay otros casos más desfavorables en cuanto a su ubicación, como es el caso de algunos carriles bici, donde para echar la basura deben posicionarse casi sobre el mismo carril bici, situación que podría poner en riesgo tanto a los peatones como a los ciclistas. Si bien



estas ubicaciones son correctas en cuanto a la logística de la retirada de los residuos, deberían disponerse de manera diferente para evitar estos conflictos.

De las observaciones llevadas a cabo en un muestreo de diferentes localizaciones de urbanismo táctico, en numerosas ocasiones **no se resuelve de manera clara la accesibilidad para personas con movilidad reducida**. En algunas de las pacificaciones, tanto de entornos escolares como de ampliación de aceras, el acceso, el pavimento y los mobiliarios incorporados no cumplen con algunos requisitos básicos como contar con vados para un mejor acceso o disponer de mobiliario inclusivo, por ejemplo. A pesar de que no constan quejas recibidas en referencia a la accesibilidad, la observación *in situ* de muchas de las intervenciones evidencia que hace falta una mejora en este aspecto.

También se constata que ha habido un déficit de comunicación a varios niveles, tanto en cuanto a las razones de fondos para poner en marcha la campaña de intervenciones de urbanismo táctico de emergencia, como en cuanto a las maneras de utilizarlas. Por este motivo, la síndica **ha recomendado incrementar la comunicación para asegurar que la información sobre las nuevas intervenciones en el espacio público y sus usos lleguen a todo el mundo, y hacer un seguimiento constante de todas las actuaciones para garantizar la seguridad de todas las personas**.

## **La protección de la salud en el transporte público**

El año 2020 la Sindicatura de Greuges de Barcelona inició una actuación de oficio para analizar la protección de la salud en el transporte público de la ciudad, concretamente metro y autobús. Esta investigación ha puesto de manifiesto la complejidad para encontrar el equilibrio entre el derecho a la salud y el derecho a la movilidad. Se ha expresado la recomendación histórica de reforzar la red de transporte público para adaptarla a las nuevas necesidades y poder mantener las distancias de seguridad sanitaria que las normas prevén.

A pesar del descenso de personas usuarias del transporte público, nadie es ajeno a las situaciones de aglomeración y falta de distancia entre las personas pasajeras que se dan en determinadas líneas de metro o autobús en hora punta. La Sindicatura de Greuges de Barcelona considera que, teniendo en cuenta la situación actual, se deberían **aumentar los esfuerzos encaminados a mejorar y dotar de más frecuencia el transporte público, y seguir trabajando otras medidas como la implementación del teletrabajo o la flexibilización de horarios**.

TMB, con el objetivo de facilitar la planificación del viaje y evitar aglomeraciones, anunció el 25 de mayo la implementación de una aplicación que facilita información en tiempo real de los niveles de ocupación en metro y bus. La Síndica reconoce el esfuerzo que supone la implementación de una medida técnica de forma proactiva y temprana, pero también es necesario precisar **que se basa en una estimación aproximada**, no en tiempo real.

Teniendo en cuenta que en algunas estaciones de metro se informa directamente sobre la ocupación en los paneles informativos ubicados en las estaciones y andenes, se entiende que **sería óptimo que esta medida se aplicara a la totalidad de las estaciones y paradas de bus, y a poder ser en el mismo punto de acceso de la estación y previo a la validación del título de transporte, hecho que permitiría a la ciudadanía valorar la idoneidad o no de entrar.**

En cuanto a la red de buses, se ha puesto en marcha una aplicación móvil para adquirir el billete sencillo. A pesar de valorar la medida, y recordar que no debe excluir personas no avezadas a los medios tecnológicos, este hecho **pone nuevamente en evidencia la necesidad de activar la tan esperada T-Mobilitat, que hubiera sido de gran utilidad durante el año 2020.**

Las mejoras para fortalecer la confianza en el transporte público, que tiene que acontecer el eje troncal de la movilidad sostenible, deben contemplar mantener las campañas informativas por el cumplimiento de las medidas de protección, en especial limpieza de manos y uso correcto de la mascarilla. También sería importante incrementar el personal en las estaciones; completar la instalación de dispensadores de gel hidroalcohólico; reforzar la señalización de los espacios, y coordinarse con las diferentes administraciones públicas y empresas operadoras de transporte.

## **La Zona de Bajas Emisiones continúa generando quejas de la ciudadanía**

**Entre los años 2019 y 2020, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha recibido 326 quejas relativas a la Zona de Bajas Emisiones (ZBE): 150 en 2019 y 176 en 2020.** Cabe señalar que **un 22% de las quejas fueron presentadas por personas residentes fuera del municipio de Barcelona**, situación que pone de relieve que la afectación de las ZBE va más allá del municipio de Barcelona, e incluso del resto de municipios implicados.

Las quejas de la ciudadanía no ponen en entredicho la intencionalidad ni los objetivos de la Zona de Bajas Emisiones. Todo lo contrario. Las situaciones que exponen son de dificultades y problemáticas para poder adaptarse a la nueva medida. **En relación con las particularidades del objeto de las denuncias ciudadanas** y su volumen, se han tratado grandes bloques de temáticas, no excluyentes, dado que había algunas quejas planteaban diferentes motivos de disconformidad: un 27% del total hace referencia, entre otras, a la disconformidad con el criterio adoptado por las etiquetas ambientales de la DGT; un 26% manifiesta que el transporte público no les resulta una alternativa válida; un 24% de las quejas exponen dificultades económicas que les hace inviable el cambio del vehículo; un 21% expone que necesitan el vehículo para su actividad profesional, y un 20% de las quejas refieren la falta de alternativas técnicas que posibiliten la adecuación de los vehículos, entre otros.

Ante las numerosas quejas, en 2020 la síndica decidió abrir una actuación de oficio para hacer un seguimiento de las recomendaciones ya efectuadas en 2018, analizar el impacto de la implementación de la ZBE, las afectaciones a colectivos vulnerables, y

llevar a cabo un seguimiento del proceso desde los principios de la buena administración. La actuación de oficio ha concluido, entre otros, que es necesario mejorar el servicio de atención y acompañamiento, y también tener en cuenta situaciones de precariedad o circunstancias específicas que requieren especial protección. Además, el estudio de la ZBE también ha indicado que se deben **mejorar los mecanismos de información, comunicación y participación, en previsión de la aplicación de posibles nuevas medidas vinculadas a la movilidad en la ciudad.**

También **continúa siendo necesaria la mejora de la red y de la oferta de transporte público, sobre todo en la conexión de la ciudad con otras poblaciones**, para que la población vea el transporte público como una alternativa válida. La implantación de la T-Movilidad, la revisión tarifaria, la L9 o Cercanías son aspectos sobre los cuales se debe incidir.

Son necesarias opciones de aparcamientos comunicados con la red de transporte público. **Desde la Sindicatura se considera que este es un tema capital para favorecer la utilización del transporte colectivo en los desplazamientos interurbanos** y que, más allá de las competencias del Ayuntamiento, tiene que seguir instando a las administraciones competentes para avanzar hacia una red de estacionamientos.

**Otro de los aspectos clave a mejorar es la revisión de la señalización en las zonas de acceso a la ZBE.** En concreto, la señalización de la salida de las Rondas prohibida para los vehículos que tienen restringida la circulación a la ZBE en muchos puntos está situada sobre el mismo carril de salida, hecho que imposibilita, en caso de error o desconocimiento, la rectificación de la maniobra de circulación. Esta información tendría que situarse, como advertencia previa, en la indicación correspondiente a cada salida.

Desde la Sindicatura se mantienen las consideraciones que ya se pusieron de manifiesto en la anterior decisión del mes de diciembre de 2019. Aunque valoramos las actuaciones efectuadas desde el Ayuntamiento en relación con las recomendaciones emitidas, debemos decir que muchas de estas recomendaciones siguen vigentes. La Sindicatura de Greuges de Barcelona entiende que la medida de la ZBE no será efectiva si se vive solo desde la perspectiva de la restricción. Es necesario acompañarla de incentivos y mejoras estructurales para cumplir con la mejora la calidad del aire y a la vez ir trabajando el cambio de usos.