

M. Assumpció Vilà i Planas

RESOLUCIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA (EXP. 20Q000680) RELATIVA A LA DISCONFORMITAT AMB LA MANCA D'ATENCIÓ EN UN REQUERIMENT EFECTUAT A LA GUÀRDIA URBANA DE BARCELONA

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 6 de juliol de 2020, una ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura, en què exposava que havia requerit la presència de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) en nombroses ocasions a causa de les molèsties per soroll que ocasionaven uns veïns. Explicava que les seves peticions no havien estat ateses.

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.

Examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va valorar la conveniència de dirigir-se a l'Àrea de Prevenció i Seguretat per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 16 de juliol de 2020 es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 28 de setembre de 2020 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada, elaborada pels responsables municipals en data 6 d'agost de 2020, en què s'exposa que des del dia 18 d'abril de 2020 i fins al dia 13 de juliol de 2020, la ciutadana havia requerit el servei deu vegades arran de les molèsties per soroll que produeix un veí de la seva finca en horari nocturn.

Indiquen que també consten dos queixes de la reclamant, gestionades a través de l'aplicatiu IRIS, en què demana cita prèvia a l'OAC per posar una queixa per les molèsties per soroll.

Segons l'informe facilitat per la GUB, en cap de les deu ocasions hi havia patrulles disponibles i no es van poder atendre els incidents, tot i que en algunes ocasions havien realitzat alguna actuació dirigida a fer cessar les molèsties.

Expliquen que es va traslladar aquesta problemàtica a l'Equip de Policia de Barri (EPB) de la Unitat Territorial de Sants-Montjuïc, amb la finalitat de poder fer les gestions adients i fer un seguiment de la incidència si fos necessari, i posar solució a la

problemàtica per molèsties que pateix la ciutadana. Avancen que el referent de barri contactarà amb la reclamant.

CONSIDERACIONS

En el cas objecte d'estudi, es posa de manifest que l'actuació policial ha estat insuficient per fer cessar les molèsties que van motivar els requeriments, ja que no hi havia patrulles disponibles per atendre la situació denunciada per la ciutadana.

La síndica de greuges, en altres ocasions, s'ha dirigit al consistori per demanar que s'arbitrin mesures per tal de garantir el nombre adient d'agents de policia per tal d'atendre de forma adequada les necessitats de la població de Barcelona. En resposta a aquesta petició, els responsables municipals van donar compte de les mesures que s'apliquen per intentar mantenir una plantilla d'agents adequada, però també es detallen les dificultats per posar en marxa una ampliació d'aquesta tenint en compte les limitacions que imposa la Llei general de pressupostos de l'Estat.

Per aquest motiu, la Sindicatura de Greuges de Barcelona es va dirigir al Defensor del Pueblo per informar-lo de la situació i demanar-li que intervingués amb la finalitat de supervisar l'actuació del Govern en aquesta matèria.

Anant al cas concret, no és la primera vegada que es formulen queixes similars a la Sindicatura de Greuges de Barcelona. Tot i tractar-se fonamentalment d'un conflicte propi entre privats i que, per tant, es pot resoldre també amb recursos privats, aquestes situacions poden adquirir una dimensió pública des del moment en què afecten la qualitat de la relació de convivència d'una comunitat residencial, el dret a gaudir d'un entorn mediambiental de qualitat i el dret a la intimitat a l'interior dels habitatges.

Amb l'aprovació, al desembre de 2005, de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana, en el seu article 71 s'incorporava la prohibició de qualsevol acte que pertorbi el descans i la tranquil·litat del veïnat. L'Ordenança general de medi ambient urbà incorpora la prohibició de pertorbar el descans i la tranquil·litat dels veïns i veïnes i vianants mitjançant cants, crits, baralles o qualsevol acte molest que en el text actualment vigent es preveu en el seu article 44. En conseqüència l'Ajuntament no pot inhibir-se en la responsabilitat d'intervenir per tal de trobar solucions a aquestes situacions no desitjades que afecten els drets fonamentals de la ciutadania.

Així ho ha reafirmat l'Ajuntament de Barcelona en aprovar la Carta de Ciutadania. Carta de Drets i Deures de Barcelona al desembre de l'any 2010. En l'article 12 d'aquest document es proclama 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 i, que l'Ajuntament promourà accions cíviques que constitueixin un exemple de convivència i perseguirà les actuacions de qui pertorbi indegudament la vida ciutadana.*

L'article 37 de l'esmentada Carta de Ciutadania diu que: *Tots els propietaris o ocupants d'immobles, edificis, construccions, instal·lacions, vehicles 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 les altres persones.*

En el marc d'aquestes competències, l'Ajuntament de Barcelona, al juny del 2013, va aprovar la *Mesura d'ordenació i criteris comuns de les intervencions amb estratègia comunitària*, que preveu la mediació, entre d'altres, en conflictes veïnals amb l'objectiu

M. Assumpció Vilà i Planas

de fomentar la convivència i el bon veïnatge, i en què **el supòsit objecte d'aquesta queixa s'inclou en la tipologia de situacions susceptibles de mediació.**

Atès que ens trobem en un moment en què la recomanació de les autoritats sanitàries és que la ciutadania romangui tant de temps com pugui a la llar, situacions com les descrites per la reclamant es poden veure agreujades. Per això, ara que s'estan restablint els serveis municipals no essencials a la ciutadania, la Sindicatura creu convenient que l'Ajuntament doni resposta al més aviat possible a la problemàtica plantejada per la ciutadana, per tal d'assegurar que pugui exercir el seu dret a l'habitatge en condicions que garanteixin el seu benestar i la seva qualitat de vida, tal com reconeix la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula aquesta institució, aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge i, considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació de l'**Àrea de Prevenció i Seguretat** ha estat insuficient per fer cessar les molèsties plantejades per la ciutadana al llarg de quatre mesos.

En conseqüència, emeto la següent decisió:

- **Recomanar** a l'Àrea de Prevenció i Seguretat que, si persisteixen les denúncies, valori la possibilitat de derivar aquest assumpte al districte corresponent per tal que s'activi el programa de mediació entre les parts, per posar fi a la situació de conflictivitat denunciada per la promotora de la queixa.

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.

Barcelona, 18 de novembre de 2020