

## **DECISIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA PRESENTADA EN MATÈRIA DE SEGURETAT I PROTECCIÓ (GUÀRDIA URBANA)**

### **TRAMITACIÓ**

- L'1 de maig de 2019 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb l'Ajuntament de Barcelona per la manca d'actuació per part de la Guàrdia Urbana en referència a unes molèsties de soroll denunciades a la plaça Universitat.
- El 9 de maig de 2019 la síndica de greuges va admetre a tràmit la queixa, ja que reunia els requisits reglamentaris, i va designar l'assessora corresponent perquè instruís l'expedient.
- La comprovació del fet presumptament greujós ha comportat, en síntesi, l'estudi de les circumstàncies concurrents, l'anàlisi de la normativa aplicable i l'observació de si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.
- D'acord amb el principi d'economia administrativa, no es va efectuar petició d'informe a l'alcaldia, ja que constava un altre expedient en tramitació, en el qual s'havia sol·licitat informació suficient per poder emetre un pronunciament.
- El 10 d'octubre de 2019 l'assessora, a partir de la documentació oficial aportada per la persona interessada, la informació facilitada per la Unitat Territorial de l'Eixample de la Guàrdia Urbana i l'anàlisi dels fets, va emetre un informe proposta amb les consideracions següents.

### **CONSIDERACIONS**

#### **Descripció de la queixa**

La persona promotora de la queixa exposa que s'ha dirigit en diferents ocasions a la Guàrdia Urbana, a través del núm. 092, per denunciar les molèsties que provoquen els diferents actes que es realitzen a la plaça Universitat i que li impedeixen descansar i poder desenvolupar la feina amb bones condicions.

El ciutadà manifesta que el tracte i l'atenció telefònica que rep per part de la Guàrdia Urbana no són correctes i això li crea indefensió.

#### **Posició municipal**

En el marc de la tramitació de l'expedient anterior, la Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana de l'Eixample va informar que durant l'any 2018 va rebre 74 trucades per molèsties generades per persones a l'espai públic, majoritàriament per sorolls per música, xivarri i patinadors, i que la zona és un lloc de presència i actuació preferent; així mateix, informa que s'han produït diverses intervencions amb denúncia i comís d'altaveus o fonts de soroll, quan no estaven autoritzades.

#### **Normativa aplicable**

L'article 103 de la Constitució espanyola estableix que l'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la llei i al dret.

La Llei 16/991, de 10 de juliol, de les policies locals, atribueix a aquest cos l'exercici de policia administrativa a fi d'assegurar el compliment dels reglaments, de les ordenances, dels bans, de les resolucions i de les altres disposicions i actes municipals.

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, a l'article XXVI, disposa que les ciutats signatàries fomenten el desenvolupament de cossos de policia de proximitat altament qualificats, amb missions d'agents de seguretat i convivència.

### **Valoració i conclusions**

Aquesta Sindicatura considera que la informació rebuda evidencia que l'actuació del servei municipal ha estat insuficient ja que, tot i les intervencions dutes a terme per la Guàrdia Urbana, la persona afectada s'ha sentit desatesa i desemparada.

Segons manifesta la persona promotora de la queixa, en les ocasions en què ha hagut de reclamar la intervenció de la Guàrdia Urbana a causa de les molèsties de soroll produïdes a l'espai públic, concretament a la plaça Universitat, i ha trucat al telèfon 092, se l'ha informat que els actes són els autoritzats pel consistori i en cap ocasió s'ha realitzat cap mesura dels nivells de soroll que pateix.

Segons informa la Guàrdia Urbana, en aquesta plaça es fa un seguiment preferent i es decomissen les fonts de soroll que no estan autoritzades. Però, què passa en el control i/o seguiment dels actes que disposen d'autorització?

Segons es desprèn de les actuacions realitzades, sembla que quan un acte disposa d'autorització ja es dona per suposat que compleix amb els límits acústics legals, i que no és necessària la comprovació de les molèsties denunciades. Aquest funcionament no compleix amb els estàndards de qualitat i bona Administració sota els quals s'ha de regir l'Administració pública.

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 la Guàrdia Urbana no ha estat eficaç en l'atenció ciutadana.

I, per tant, emeto la següent

### **DECISIÓ**

- Estimar en part la queixa perquè l'actuació municipal no ha estat eficaç a atendre els requeriments de la persona promotora de la queixa.
- Recomanar a la **Guàrdia Urbana** que, en la mesura que sigui possible, s'atengui els requeriments de la ciutadania afectada per molèsties de soroll provocades per actes a la via pública, encara que aquests disposin d'autorització.

Aquesta decisió 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, 14 d'octubre de 2019