

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET AL MEDI AMBIENT I EL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (NETEJA I GESTIÓ DE RESIDUS)

#### ANTECEDENTS

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

En data 7 de desembre de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El mal estat que presentava el barri de la Bordeta per la brutícia que hi havia, especialment per la presència d'orins i excrements de gossos a l'espai públic.
- Sovint utilitzava l'app "Bcn a la butxaca" per enviar les fotografies a l'Ajuntament, a fi d'indicar els indrets on hi havia brutícia per netejar.
- Havia rebut una resposta municipal en què se li comunicava que, si continuava insistint amb aquest assumpte, no s'atendrien més les seves reclamacions, ja que s'aturava el sistema.

##### Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar 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.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a la **Direcció dels Serveis de Neteja i Gestió de Residus de l'Àrea d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge** per conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 13 de desembre de 2023, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

## **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 29 de febrer de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament arran de les reclamacions presentades per la ciutadana.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Les tasques dels serveis de neteja**

L'article 45 de la Constitució espanyola estableix que tothom té dret a disposar d'un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona i que els poders públics han de vetllar per la utilització racional de tots els recursos naturals, a fi de protegir i millorar la qualitat de vida i defensar i restaurar el medi ambient.

Així mateix, l'article 26.1.a de la Llei reguladora de les bases del règim local estableix la prestació obligatòria del servei de neteja viària per part dels municipis, mentre que l'article 19 de l'Ordenança sobre l'ús de les vies i els espais públics de Barcelona estableix la **responsabilitat municipal en el manteniment dels espais públics de la ciutat en condicions de neteja i salubritat**.

Segons informa el consistori, quan es rep una reclamació ciutadana per manca de neteja a l'espai públic s'actua al més aviat possible: es duu a terme el servei de neteja i recollida que sigui necessari i es comunica a la persona reclamant quan se n'ha resolt la demanda.

Si es detecta que no és un fet puntual i que les incidències es repeteixen en un mateix emplaçament, s'analitza la problemàtica i es fan les propostes de millora que siguin més adients per resoldre la situació. En funció de quina sigui la causa que les origina, cal posar-ho també en coneixement del districte, de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) o d'altres departaments que hagin d'intervenir.

En aquest cas que ens ocupa, **les incidències a què fa referència la ciutadana són causades pels comportaments incívics per part de les persones propietàries dels gossos** que no recullen les deposicions, porten els gossos deslligats i permeten que accedeixin a les zones destinades als jocs dels infants. Per aquest motiu, i atès que les conductes incíviques no s'eliminen encara que s'incrementin les tasques de neteja, se li va indicar a la reclamant que aquests fets es posarien en coneixement de la GUB del Districte de Sants-Montjuïc.

No obstant això, tenint en compte l'ús i l'afluència de persones a la zona de la plaça Josep Pons i Moga, **el consistori va decidir incrementar el servei de neteja d'escombrat manual** que es feia tres cops per setmana, els dimarts, dijous i dissabtes

en aquesta zona, i **va afegir una altra tasca d'escombrat manual de manteniment cada dia de la setmana.**

## **2. La conveniència de fomentar les accions cíviques**

Aquesta Sindicatura és conscient de la complexitat de la neteja i el manteniment de les vies i els espais públics de la ciutat, i que pot ser especialment difícil que emplaçaments determinats estiguin sempre en condicions òptimes de salubritat. Això és així, sovint, a conseqüència del comportament de la ciutadania.

En aquest sentit, l'article 38 de la Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona indica que totes les persones tenen l'obligació d'utilitzar correctament els espais públics de la ciutat, respectant, en tot cas, el dret que també tenen els altres ciutadans d'usar-los i de gaudir-ne. L'article 12.2 de la mateixa carta estableix que **l'Ajuntament promourà accions cíviques que constitueixin un exemple de convivència i perseguirà les actuacions de qui pertorbi indegudament la vida ciutadana.**

Per aquest motiu, aquesta Sindicatura recomana que s'inclogui aquesta **zona** com a **prioritària** per fer un seguiment correcte dels possibles mals usos en la conducció i convivència amb els gossos a l'espai públic que puguin pertorbar els drets de la ciutadania. Desconeixem si, com que aquest problema es va traslladar a la GUB del districte, ja s'ha actuat en aquest sentit. Una altra actuació que es recomana és la d'instaurar un servei d'**agents cívics** en aquells espais del barri de la Bordeta on aquesta problemàtica sigui més palesa.

Aquestes mesures permetrien assolir amb més èxit els objectius del Pla Endreça actual, que l'Ajuntament ha endegat per aconseguir recuperar l'excel·lència de l'espai públic de la ciutat. Per aconseguir-ho, el pla proposa **reforçar i ampliar el manteniment de l'espai públic i fomentar-ne el bon ús i la corresponsabilitat.**

Aquesta Sindicatura considera que la intervenció dels responsables públics és inexcusable per ordenar i fer complir les normes que faciliten la convivència social i la neteja de les vies públiques. No obstant això, també volem recordar que, la major part de les vegades, la responsabilitat primordial és de la ciutadania que, amb el seu comportament i hàbits cívics, ha de facilitar l'harmonia social i el mínim d'intervenció possible dels serveis municipals com a garants de drets.

### **3. La gestió de les reclamacions ciutadanes**

La ciutadana promotora de la queixa manifestava que, des de feia molt temps, havia estat presentant reclamacions per les molèsties i inconvenients que els suposaven a les persones veïnes de la zona la presència d'orins i d'excrements de gossos a l'espai públic.

En l'escrit de queixa presentat, la interessada aportava la còpia d'una de les respostes municipals facilitades, en la qual se li comunicava que, després de reiterades respostes en el mateix sentit, si insistia en la mateixa qüestió reclamada, es deixarien de gestionar les seves peticions per tal de no col·lapsar el sistema informàtic.

Si bé és cert que, segons s'estableix a l'article 94.3 del Reglament de participació ciutadana, així com a l'article 7.1 del Decret d'alcaldia S1/D/2017-2348, pel qual es regula el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions de la ciutadania, d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de serveis, consultes web i agraïments (IRIS), no s'han de tramitar les comunicacions abusives quan la persona faci comunicacions reiterades sobre el mateix tema i quan l'Ajuntament ja li hagi contestat, en aquest cas, la ciutadana comunicava incidències que observava en ocasions diferents i no sempre en el mateix emplaçament.

**El fet que les incidències fossin recurrents significava que la situació que era d'objecte de queixa era permanent.** Per aquest motiu, des d'aquesta institució es considera que no es pot deixar d'atendre reclamacions ciutadanes quan el problema no s'ha solucionat definitivament i es continuen produint els fets que han originat la queixa, encara que el consistori hagi comunicat que incrementa els serveis de neteja per tal de mantenir l'espai públic en unes bones condicions de salubritat i higiene.

En aquest cas, a més, atès que les incidències eren causades pels actes de la ciutadania, considerem que el més adient hagués estat fer seguiment del problema mitjançant intervencions de la policia de barri o campanyes dutes a terme per agents cívics desplaçats a la zona.

Recordem que, amb l'objectiu de millorar la qualitat de l'espai públic i amb la finalitat d'assegurar que totes les persones puguin **fer efectiu el seu dret a la ciutat**, reconegut en l'article I de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, les autoritats municipals han de fomentar, amb tots els mitjans de què disposen, el respecte per la dignitat de tothom i la qualitat de vida de les persones habitants.

#### 4. Les altres peticions de la interessada

A banda de totes les comunicacions en què la ciutadana reclamava que es duguessin a terme les tasques de neteja pertinents en diversos emplaçaments del barri de la Bordeta, **la interessada també demanava que s'apliquessin altres mesures que fossin més eficaces per erradicar definitivament els comportaments incívics** de determinades persones propietàries o conductores de gossos als espais públics.

Entre aquestes mesures proposades hi havia **l'anàlisi d'ADN de les femtes dipositades incorrectament als espais públics**, que podria ser útil de cara a aplicar les sancions corresponents als responsables dels animals que no actuessin segons l'establert a les normes o **la implantació d'una taxa per tinença d'animal de companyia**, que permetria poder compensar el sobrecost dels serveis de neteja que suposa la presència d'excrements i orins a l'espai públic, així com el deteriorament d'algun tipus de mobiliari urbà.

De l'anàlisi de les respostes facilitades no consta que s'hagi fet cap referència a les dues propostes concretes plantejades per la ciutadana. **Aquesta actuació no sembla coherent amb el principi de bona administració que ha de regir l'actuació de les administracions públiques**. Cal tenir en compte que, quan l'Administració incompleix el deure de resoldre i notificar, de manera expressa, les peticions i reclamacions presentades per la ciutadania, la seva actuació incideix clarament en les expectatives de la ciutadania i no se'n garanteix una defensa adequada dels drets i interessos.

El principi de bona administració i l'eficàcia dels serveis públics es recullen a l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, als articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola i a l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú. Aquests drets impliquen disposar d'una administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat i respecti alhora els drets i els interessos legítims de la ciutadania, i que sigui capaç de resoldre els problemes d'una manera àgil i eficaç.

#### DECISIÓ

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 estat adequada quant al redimensionament dels serveis de neteja a la zona afectada, però no ha estat ajustada a dret quant a les respostes facilitades a la ciutadana**.

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

- **Recomanar a la Direcció dels Serveis de Neteja i Gestió de Residus de l'Àrea d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge** que continuï atenent les reclamacions per manca de neteja.
- **Recomanar a la GUB** que faci seguiment de les conductes incíviques quant a la tinença i conducció de gossos a l'espai públic al barri de la Bordeta.
- **Recomanar al Districte de Sants-Montjuïc** que valori la conveniència d'instaurar un servei d'agents cívics a la zona més afectada.

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