

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET AL MEDI AMBIENT (PREVENCIÓ I SEGURETAT)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 13 de maig de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- L'11 de maig de 2024, havia trucat al servei telefònic 112 per denunciar una veïna de la finca, que sovint regava amb mànega les plantes d'un pati de dimensions considerables.
- Des d'aquell telèfon la van informar que traslladaven la seva petició a la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB), però no havia acudit cap agent.

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 l'**Àrea de Prevenció i Seguretat** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 27 de maig de 2024, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 10 de juny de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament arran de la denúncia efectuada per la ciutadana a través del telèfon 112.

CONSIDERACIONS

1. Restriccions de consum d'aigua arran de l'episodi de sequera

Arran de l'episodi de sequera, el Govern de la Generalitat ha anat declarant les mesures per combatre-la als diversos estats en funció de la situació dels embassaments que subministren l'aigua a la ciutadania.

En el moment dels fets denunciats per la ciutadania ens trobàvem en estat d'excepcionalitat declarat a través de la publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* de la Resolució ACC/1608/2024, de 8 de maig, de l'Agència Catalana de l'Aigua.

La Resolució determinava les mesures que les administracions i la ciutadania havien d'aplicar i prohibia determinats usos en les activitats urbanes arran de l'estat d'excepcionalitat declarat. D'entre altres mesures, establia les següents:

- Es permetia disposar d'una dotació d'aigua per habitant i dia de 230 litres.
- Restava prohibit l'ús d'aigua per al reg de jardins i zones verdes de caràcter públic o privat, excepte el reg de supervivència d'arbrat o plantes que es faria gota a gota o en regadora.

2. La intervenció municipal davant d'infraccions relacionades amb l'episodi de sequera

L'Ajuntament està obligat a assegurar el compliment de la disposició autonòmica i, davant de la detecció de qualsevol infracció, ha d'actuar aplicant el Procediment operatiu núm. 07/2024, en aplicació de les mesures establertes al Pla especial d'actuació en situació d'alerta i eventual sequera.

Segons informa la GUB, en cas que es comprovés alguna de les infraccions, s'hauria d'identificar la persona o persones autores i fer un comunicat intern explicatiu G-113-PL. Aquest comunicat ha de contenir tota la informació necessària i detallada per tal que la persona instructora pugui incoar el procediment sancionador corresponent.

La GUB envia totes les denúncies a la Unitat de Suport Tècnic Operatiu per tal que es puguin adreçar a Medi Ambient i es pugui efectuar la instrucció del procediment sancionador corresponent per part de l'Àrea del Cicle de l'Aigua de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i la Gerència de Serveis Urbans i Manteniment de l'Espai Públic i Barcelona Cicle de l'Aigua.

A més, en cas d'incompliment de les ordres de cessament immediat de la infracció, s'advertirà les persones identificades de les conseqüències de l'incompliment de les ordres policials, recollides a la Llei Orgànica 4/2025, de 30 de març, de protecció de la

seguretat ciutadana i, si persisteix en la conducta infractora, es podria incórrer en un delict de desobediència greu a l'agent de l'autoritat, previst a l'article 556 del Codi penal, que pot comportar pena de presó.

3. L'atenció de la denúncia de la ciutadana

En els registres policials consta que el dia 11 de maig de 2024, a les 9.53 hores, la promotora de la queixa va trucar al servei del 112 per informar d'unes molèsties veïnals que consistien en el reg d'un pati i incomplien les mesures derivades de la sequera.

A causa de la manca de patrulles disponibles per atendre el servei, es va derivar la trucada a l'Oficina d'Atenció a la Demanda (OAD), per tal que contactés amb la requeridora i l'informés de la situació i de la possible gestió de la seva denúncia.

Des de l'OAD es va trucar a la interessada a les 10.08 hores i a les 10.13 hores, sense poder contactar amb ella. Seguint el protocol establert per a aquests casos, es va tancar l'incident.

El consistori manifesta que **l'operador de l'OAD va fer una interpretació errònia del que establia la normativa vigent en aquell moment sobre les mesures restrictives en fase d'excepcionalitat de sequera**. Assenyalen que va interpretar que el volum màxim per habitant i dia habilitava a destinar qualsevol part d'aquest volum al reg, sempre que no superés el màxim. Per tant, **no va detectar que el reg estava específicament regulat i prohibit**.

Indiquen que l'agent va fer aquesta anotació errònia al servei, en què va donar a entendre que no procedia la intervenció policial perquè no s'havia comès cap infracció. Per aquest motiu, quan es va reclamar el servei de nou a les 10.29 hores, es va tancar automàticament i s'hi va fer constar que no procedia actuació ni mesures per sequera.

Arran de la detecció d'aquesta situació, **la GUB va informar l'agent actuant, i també a tot el personal operador de la Sala Conjunta de Comandament, als gestors del servei telefònic del 112, de les mesures restrictives** degudes a la situació excepcional de sequera per tal que situacions com la descrita no es repetissin.

Així doncs, el servei no es va atendre per un error de qualificació del fet denunciat. Com a conseqüència, la conducta infractora va quedar impune i la ciutadana va tenir la percepció legítima de desatenció de la seva denúncia.

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 de l'Àrea de Prevenció i Seguretat no ha estat ajustada a dret ni eficaç pel que fa a l'atenció que va donar a la denúncia de la ciutadana, relativa a un incompliment de les restriccions de consum d'aigua establertes arran de l'episodi de sequera.**

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

- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que s'asseguri que les persones operadores del servei telefònic 112 estan formades adequadament per conèixer la qualificació de les incidències que denuncia la ciutadania, a fi de gestionar-les correctament.

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.