

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA CONVIVÈNCIA PACÍFICA (CIVISME I CONVIVÈNCIA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 26 de juliol de 2024 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Vivia al carrer del Castor, i les persones que ocupaven el pis immediatament superior al seu, en règim de lloguer, provocaven sorolls assíduament i a hores inapropiades. El soroll l'originaven les mateixes persones i el seu gos, que bordava contínuament quan estava sol.
- Havia intentat dialogar amb les persones causants del soroll, amb l'administrador de la finca i amb el propietari de l'habitatge i, davant la manca de resultat, va contactar amb la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) en diverses ocasions, a través del telèfon 112.
- Explicava que des del servei telefònic del 112 l'informaven que donaven avís a l'Equip de Policia de Barri (EPB) per tal que intervingués, però no havia passat mai.
- També li comunicaven que podia demanar la intervenció de l'EPB a través d'instància. Així ho va fer en dues ocasions, però sense obtenir cap resposta.
- Des del Districte de Nou Barris li havien dit que el tràmit que havia de demanar era una mediació a través dels tècnics municipals, per trobar una solució.

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 **al Districte de Nou Barris i a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** per tal de conèixer les intervencions dutes a terme en relació amb la queixa presentada.

El dia 18 de setembre 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 4 d'octubre de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada a l'Àrea de Prevenció i Seguretat. L'escrit exposa la intervenció municipal en l'assumpte plantejat pel ciutadà.

En el moment d'elaborar aquesta resolució, la Sindicatura de Greuges de Barcelona no havia rebut la informació sol·licitada al Districte de Nou Barris, tot i les reclamacions contínues.

CONSIDERACIONS

1. Col·laboració municipal amb les tasques de supervisió de la Sindicatura de Greuges

L'Ajuntament no ha facilitat a la Sindicatura de Greuges de Barcelona tota la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa. Això suposa un **incompliment del deure de col·laboració** establert a l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda al Districte de Nou Barris l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.**

2. Les relacions de veïnatge

Tot i tractar-se fonamentalment d'un **conflicte entre privats**, situacions com la descrita pel ciutadà poden adquirir una dimensió pública des del moment en què afecten la qualitat de la relació de convivència d'una comunitat residencial i el dret a la intimitat a l'interior dels habitatges.

De fet, l'Ordenança del medi ambient de Barcelona prohibeix pertorbar el descans i la tranquil·litat dels veïns i veïnes:

Art. 45-4 Veïnatge:

1. La bona qualitat de vida dins l'habitatge exigeix un comportament cívic i respectuós que eviti molestar el veïnat fent sorolls innecessaris, com ara tancaments de porta bruscs, crits, música molt alta i celebrar festes, posar electrodomèstics molt sorollosos i similars, i sobretot durant l'horari nocturn. En cas de disposar d'equips audiovisuals amb tecnologia digital, i a fi de gaudir de les prestacions tècniques d'aquests equips, cal que la sala on s'instal·lin estigui adequada al seu ús, fet que requereix generalment un aïllament acústic superior a l'habitual.
2. El soroll produït per les persones dins els seus habitatges no ha de destorbar les activitats a l'exterior o als edificis en contigüitat. Per això cal observar les següents normes:
 - c) Des de les 21.00 hores de la nit fins a les 8.00 hores del matí següent no és permès l'ús d'aparells domèstics sorollosos, instruments musicals, cants i activitats necessàriament sorolloses com reparacions de materials o canvi de mobles, o qualsevol activitat que pugui pertorbar el descans aliè.

Al mateix temps, les persones habitants de la ciutat tenen el deure d'evitar conductes que puguin provocar molèsties al veïnat. Així s'estableix a l'art. 37 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona", que indica que totes les persones propietàries o ocupants d'immobles, edificis, construccions, instal·lacions, vehicles o altres béns de titularitat privada, siguin o no de concurrència pública, estan obligades a evitar que esdevinguin espais des dels quals puguin produir-se conductes o activitats que causin molèsties innecessàries a les altres persones.

Així doncs, l'Ajuntament no es pot inhibir en la responsabilitat d'intervenir per tal de trobar solucions a aquestes situacions no desitjades.

En el marc jurídic exposat, l'Ajuntament de Barcelona, el 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 de fomentar la convivència i el bon veïnatge. **El supòsit objecte d'aquesta queixa s'inclou en la tipologia de situacions susceptibles de mediació.**

3. La intervenció de la Guàrdia Urbana en la situació de conflictivitat plantejada

En l'informe facilitat pel consistori, es posa de manifest que, des del 6 d'agost del 2023 i fins al 18 de setembre de 2024, consten divuit trucades al telèfon 112 dutes a terme per la persona interessada o la seva parella, arran de les molèsties ocasionades per les persones veïnes del pis superior.

En setze ocasions es va informar el ciutadà que no hi havia patrulles disponibles, i algunes de les trucades es van transferir a la GUB de Nou Barris. Altres trucades es van gestionar a través de l'Oficina d'Atenció a la Demanda (OAD), interactuant amb la persona requeridora.

Només en dues ocasions es va presenciar una patrulla al domicili i es van poder comprovar les molèsties en una ocasió, tot denunciant a la persona que les ocasionava.

Segons la GUB, el conflicte persisteix i per abordar la situació, l'EPB va contactar amb la persona promotora d'aquesta queixa el dia 19 de setembre de 2024. Es va acordar parlar amb l'administrador de finques amb la finalitat que el conflicte s'incorporés a l'ordre del dia de la reunió de la comunitat.

Així mateix, l'EPB va intentar contactar amb els inquilins del pis on es generen les molèsties, sense èxit, i a l'interessat se li va proporcionar un nou canal de comunicació més directa amb l'EPB, a través d'un telèfon operatiu amb servei de WhatsApp, alhora que se'l va informar que no es tractava d'un telèfon d'emergències. Afegeix l'informe municipal el compromís d'anar donant devolució de les actuacions policials a la persona interessada.

En el moment d'elaborar aquesta resolució, la persona interessada ha informat aquesta institució que les molèsties s'han reduït, i que des de l'EPB s'ha activat un recurs de mediació que es durà a terme pròximament.

Davant d'aquesta informació, la Sindicatura valora que l'actuació de la GUB per intervenir en la problemàtica ha estat adequada, tot i que no s'ha fet amb l'agilitat desitjada.

4. Algunes causes legals de rescissió del contracte d'arrendament

En el cas plantejat pel ciutadà, observem que poden concórrer algunes causes que poden ser motiu de rescissió del contracte de lloguer, segons el que preveu la Llei 29/1994, de 24 de novembre (LAU).

L'article 27.3 b) de la LAU, recull la **possibilitat de rescindir el contracte d'arrendament quan es doni una situació de pertorbació de fet o de dret en la utilització de l'habitatge**. Aquesta causa es correspondria amb la situació descrita pel promotor de la queixa, relativa a les molèsties per soroll que tenen origen en l'habitatge llogat.

Per aquest motiu, si la situació persisteix, aquesta Sindicatura considera necessari informar la propietat de l'habitatge arrendat sobre la situació del possible incompliment que s'està donant, així com de les conseqüències que poden comportar. En qualsevol cas, després de produir-se l'acte de mediació **creiem interessant informar la propietat sobre els acords presos per tal de posar fi a les molèsties**, i explicar-li les eines que té al seu abast en cas que continuï la pertorbació del descans del veïnat.

5. La informació municipal rebuda per l'interessat

Finalment, creiem necessari posar de manifest la informació confosa que s'ha facilitat a l'interessat des dels diferents canals municipals als quals ha acudit per exposar els fets i cercar una solució.

Segons manifesta el ciutadà, des del Districte de Nou Barris el van informar que havia de demanar una mediació, tot i que abans se li havia indicat que contactés amb la GUB. Aquesta informació li va generar confusió. Tampoc es va donar resposta a les instàncies presentades.

En aquest punt volem recordar que l'afectat té dret a una informació clara i que les autoritats actuïn de manera eficient. D'altra manera, es podria considerar una vulneració dels seus drets com a ciutadà.

El dret a rebre informació municipal clara, veraç i adequada està recollit en diferents normatives d'àmbit municipal, autonòmic, estatal i europeu. Aquest marc jurídic estableix que l'administració té l'obligació de proporcionar informació correcta a la ciutadania i a resoldre les seves consultes de manera eficient.

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 ha estat adequada per atendre la situació denunciada, malgrat que no s'ha produït amb la celeritat desitjable. Pel que fa a l'actuació del Districte de Nou Barris, no ens consta que hagi facilitat una informació adequada a la persona interessada i tampoc que hagi donat resposta a les instàncies presentades.**

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

- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que després del procés mediador es faci un seguiment del compliment dels acords i s'asseguri que cessin les molèsties.
- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que informi l'arrendador de l'habitatge sobre l'acord de mediació.

- **Recordar al Districte de Nou Barris** que té l'obligació de respondre les instàncies que li dirigeix la ciutadania, així com facilitar una informació clara i veraç.

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.