

## RECOMANACIÓ 6/2018, de 2 de maig, sobre el servei de recollida de residus sòlids urbans a la ciutat

Aquesta Recomanació es redacta com a resposta a les reclamacions que s'indiquen a continuació, presentades entre l'any 2015 i l'any 2018, vinculades a les molèsties causades pel Servei de Recollida de Residus en punts específics de la nostra ciutat, encara sense solució efectiva i admeses totes a tràmit, ateses les condicions que preveuen els articles 27 i 28 del Reglament de drets de la ciutadania de Palma, BOIB núm. 36, de 03.03.2005 (RODC, en endavant).

### ANTECEDENTS DE DRET

Exp. DC 015/2015; c. del Caballero d'Asphelt, cruïlla amb el de la Fertilitzadora  
Exp. DC 053/2016; c. de l'Orquídia, 12, davant el Ocimax  
Exp. DC 026/2017; c. d'Alfons X el Savi, 15  
Exp. DC 044/2017; c. del Bisbe Cabanelles, 36  
Exp. DC 050/2017; c. Ferrer de Pallarès, 32  
Exp. DC 067/2017; c. de Selva, 7, el Rafal Nou\*\*\*  
Exp. DC 084/2017; c. de Pere Deyà, 1  
Exp. DC 098/2017; c. d'Antoni Noguera, davant el núm.4  
Exp. DC 100/2017; c. de Marquès de la Font Santa, 38  
Exp. DC 105/2017; c. de la Garlanda, 2  
Exp. DC 107/2017; costa de Saragossa, 96  
Exp. DC 116/2017; diverses ubicacions a la zona de Pere Garau, presentada per la Plataforma Flipau amb Pere Garau  
Exp. DC 120/2017; c. de Salomó, 1\*\*\*  
Exp. DC 132/2017; c. de Jeroni Pou, 4\*\*\*  
Exp. DC 001/2018; c. del Bisbe Cabanelles, 36  
Exp. DC 017/2018; c. del Congre, 35

Activada la tramitació prevista a l'article 30 del RODC, es va iniciar, en cadascuna de les 16 reclamacions, l'examen de la documentació, la classificació de les evidències, i es varen estudiar. Totes les reclamacions se centraven en les molèsties causades pel Servei de Recollida de Fems. Concretament, en el problema dels punts d'ubicació dels contenidors, amb els següents motius principals: brutor a la via, olors i renou, o la seva combinació.

Es va acreditar en tots els casos l'existència de proves suficients que demostraven els fets denunciats, mitjançant fotografies aportades pels reclamants; en la majoria de casos el personal de l'oficina va visitar les ubicacions afectades. Les casuístiques sobre les quals es reclamava es podrien resumir en:

- renou del Servei de Recollida de qualsevol tipus de fracció i trastos, en especial en horari nocturn
- dipòsit de diverses fraccions fora de l'horari establert
- dipòsit de diverses fraccions (cartons, grans bosses, etc.) fent ocupació de via pública
- dipòsit de trastos impeding el lliure accés als contenidors i la circulació per la via pública
- dipòsit de trastos fora dels horaris i els dies establerts
- dipòsit d'objectes voluminosos i electrodomèstics no inclosos en la recollida ordinària/trastos que quedaven *sine die* a la via pública

Totes les reclamacions coincidiren en el caràcter reiterat de les molèsties i en la falta de solució efectiva d'EMAYA. Sobre les respostes a les reclamacions en primera instància, alguns ciutadans indicaren que EMAYA els havia enviat comunicacions de redacció genèrica que no signava ningú, i en què no figurava cap càrrec. Des de la nostra Oficina vàrem confirmar aquest fet i, contrastant amb els diferents casos, vàrem observar que les respostes eren pràcticament idèntiques i que seguien un patró; conclouien en la negativa pel que feia a la petició de reubicació dels contenidors o el canvi d'horari de la recollida.

Quant a les nostres consultes, en tots els casos se'n va demanar informe a EMAYA, com a ens competent, qüestionant sobre:

1. Si es tenia coneixement sobre els fets denunciats.



2. L'obligatorietat de trametre'n resposta per part dels serveis municipals.
3. Si era possible resoldre les molèsties amb l'adopció de mesures pròpies o accedint a les propostes dels reclamants, que en tots els casos consistien en el canvi d'ubicació de contenidors o en el canvi d'horari de recollida, segons si la molèstia estava provocada per brutor i olors, o per renous.

A continuació, s'enumeren els antecedents de fet rellevants obtinguts després de les entrevistes amb els afectats i de la recepció dels informes d'EMAYA:

**PRIMER. Pràcticament en tots els casos, EMAYA coneixia les reclamacions i, per diversos canals, havia respost a la ciutadania.** A excepció dels expedients DC 067/2017, DC 120/2017 i DC 132/2017 en els quals es va accedir a la reubicació dels contenidors, a la resta es varen desestimar les pretensions dels afectats amb l'argument que els tècnics municipals entenien que aquell era el lloc ideal per als contenidors o que no es podia fer el canvi d'horari per qüestions d'organització del servei. A les respostes d'EMAYA sovint s'indicava la renovació dels contenidors o les millores tècniques aplicades sobre els vehicles (DC015/2015) per a justificar la intenció de minimitzar les molèsties.

**SEGON.** Quant a la forma de les respostes, hem d'incidir en l'agilitat i la qualitat dels informes adreçats per EMAYA a la Defensora. En aquest aspecte, hem de reconèixer que les respostes han estat ràpides. A més, des de 2017, es du a terme la gestió de consultes mitjançant un correu electrònic per a donar-los major agilitat. Malgrat això, coincidint amb la posada en marxa de les respostes digitals, es va produir una minva en la qualitat de les respostes perquè la documentació amb les dades consultades arribava des d'un correu genèric, sense signatura, nom, càrrec o indicatiu de la direcció responsable del seu contingut.

**TERCER.** Pel que fa al contingut dels informes rebuts, s'han sol·licitat 28 informes, i sempre s'ha donat resposta; fins i tot, en el cas del DC 015/2015, es va fer una visita al lloc afectat amb el cap dels Serveis Jurídics d'EMAYA. Això no obstant, gairebé tots els informes ha estat minsos en explicacions, sense gaire detalls, i s'ha exposat la impossibilitat de fer els canvis, atesos els criteris i les directrius que indicarem més endavant, i centrant la resposta en l'esforç de l'empresa municipal (EMAYA) per a la renovació de la maquinària i els contenidors.

**QUART.** Si bé l'article 36.2 de l'Ordenança municipal de neteja, rebuig i RSU indica que es determinarà la "ubicació dels diferents contenidors en la via pública, atesos els criteris d'eficiència, econòmics, organitzatius, de proximitat i accessibilitat per als usuaris, així com de salut i seguretat pública", aquests criteris genèrics es concreten en unes directrius que l'any 2015 es varen comunicar a l'Oficina de la Defensora i que se'ns han recordat al llarg del temps. Les **directrius preferents amb què es justifica la ubicació dels contenidor mòbils<sup>1</sup>** són:

1. Espai situat a la dreta del carrer segons el sentit de la via, per imperatiu tècnic, ja que els camions de recollida estenen el seu braç elevador per aquest costat.
2. Ubicacions que no tinguin veïnats confrontant, perquè hagi un solar, una plaça o un immoble tapiat o similar, sempre que sigui possible, per a evitar molèsties.
3. Evitar les entrades i les sortides d'habitatges, com també la coincidència amb accessos d'activitats de negoci.
4. Repartiment/no concentració dels contenidors en un mateix punt de la via pública.
5. Optimització de les distintes recollides i dels recursos invertits mitjançant una planificació adequada de rutes.

Aquestes directrius preferents són la raonable aplicació dels criteris generals de l'Ordenança, però sempre resolen la diversitat de la casuística que es presenta a la ciutat. En ocasions, davant la manca de recursos suficients, la limitació de criteris i la necessitat d'un servei com la recollida de residus, s'actua sabent que no es garanteix el compliment de la normativa i es generen molèsties ineludibles. **És evident que aquests criteris i directrius són molt útils quan s'apliquen als casos generals però no serveixen per a l'excepcionalitat d'algunes vies, on s'haurien de preveure altres alternatives justificables amb totes les garanties.**

**CINQUÈ.** En cap cas s'ha negat per part d'EMAYA l'existència de molèsties. No s'ha entrat en l'origen o la subjectivitat de la percepció individual dels afectats; els informes d'EMAYA han reconegut la complexitat del servei. Això no obstant, han posat l'accent en el seu esforç per a dotar el Servei de Recollida de nous i més moderns recursos per a

<sup>1</sup> "Contenedores móviles, entendidos como aquellos no soterrados que permiten su desplazamiento y reubicación."



minimitzar-ne les molèsties. Des de l'any 2015, en les entrevistes mantingudes amb el Sr. Montalbà, fins el 2018, en les reunions amb la presidenta d'EMAYA, sempre han expressat la seva càrrega per les molèsties a la ciutadania, i s'ha reconegut que el servei presenta complicacions que no sempre permeten executar la tasca de forma innòcua.

SISÈ. També és **un fet que, en l'origen de els molèsties, ja sigui per renous, olors o brutor, existeix un component en el qual la responsabilitat ciutadana en el seu conjunt i l'incivisme d'uns quants afecten de forma directa els drets de tothom**, especialment d'aquells que pateixen un contenidor pròxim al seu entorn vital.

Davant aquesta darrera qüestió, s'han constatat actuacions d'EMAYA, des de la reestructuració de la recollida de voluminosos, la creació d'un equip d'educadors mediambientals, els reforços dels serveis a l'inici d'expedients sancionadors com a mesures per resoldre la situació i reorientar la conducta de la ciutadania. Ara bé, el resultat d'aquestes actuacions ha estat desigual, ja que, si bé s'han comptabilitzat xifres extraordinàries pel que fa a les tones de brutor recollida, no s'ha obtingut el resultat desitjat per a la disminució de molèsties als punts crítics, almenys els que són objecte d'aquest document. I tot i que ha augmentat el nombre de sancions, no es té constància que hagin seguit una tramitació efectiva, ni si s'han liquidat.

SETÈ. Finalment, és un fet que els llocs reclamats són espais en què es pateixen molèsties acreditades des de fa anys, i queda demostrat també que, malgrat les actuacions municipals, en la majoria d'aquests no s'han corregit de forma efectiva les molèsties, amb la qual cosa l'única alternativa dels veïnats és la de patir estoicament la situació, ja que els espais han estat qualificats per part d'EMAYA com a lloc idoni. Des de la nostra perspectiva, no professional en matèria psicològica, hem observat que aquesta situació perllongada en el temps ha conduït les persones afectades a un trastorn creixent orientat al renou o la brutor (expressat verbalment per elles mateixes), en el qual l'angoixa ha afectat el seu ànim, en veure's sotmeses dia rere dia a la indefensió.

VUITÈ. No entrarem, en aquesta Recomanació, en l'error de fer un assaig sobre l'afectació del renou o la brutor en la salut, però existeixen estudis que hem de considerar, per la seva rellevància i l'impacte. Ens referim a l'informe **Night Noise Guidelines for Europe 2009<sup>2</sup> de l'Organització Mundial de la Salut (WHO) en el qual s'assenyalen EVIDÈNCIES CIENTÍFIQUES de correlació entre el renou i la salut**, amb conseqüències que van des de l'alteració del son a la mort prematura, passant per la hipertensió, els desordres psíquics o l'infart de miocardi. És important recordar que algunes de les queixes que estam tractant en aquesta recomanació estan motivades pel renou que provoquen el dipòsit i la recollida de les diferents fraccions de residus en horari nocturn.

## FONTS DE DRET

Abans d'iniciar l'exposició de les fonts de dret cal recordar la tipologia de molèsties recollides als expedients afectats: renous, olors i brutor a la via pública, ja que la normativa d'aplicació es refereix a cadascun d'aquests sentits.

### Legislació europea

La Directiva 2002/49/CE, de 25 de juny de 2002, sobre l'avaluació i gestió del renou ambiental, transposada a la legislació espanyola en el contingut de la Llei 37/2003, sobre el renou, assenyalava que "en el marc de la política comunitària s'ha d'abastar un grau elevat de protecció del medi ambient i la salut, i un dels objectius als quals ha de propendrir és la protecció contra el renou". Al seu article 1 indica que el seu objecte es "establir un enfocament comú adreçat a evitar, preveure o reduir amb caràcter prioritari els efectes nocius, incloent-hi les molèsties de l'exposició al renou ambiental". <http://sicaweb.cedex.es/docs/leyes/Directiva-2002-49-CE-Evaluacion-gestion-ruido-ambiental.pdf>

La Directiva 2008/98/CE, de 19 de novembre, marc per a la gestió de residus, transposada a la legislació espanyola en el contingut de la Llei 22/2011, de residus i sòls contaminats, estableix el marc legislatiu per a la manipulació dels residus a la Comunitat. S'hi defineixen conceptes clau com *residus*, *valorització* i *eliminació*, i s'hi estableixen els requeriments essencials per a la gestió de residus; en particular, l'obligació que les entitats o les empreses que facin la

<sup>2</sup> [http://www.euro.who.int/\\_data/assets/pdf\\_file/0017/43316/E92845.pdf](http://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0017/43316/E92845.pdf); també és d'interès [https://www.diba.cat/c/document\\_library/get\\_file?uuid=72b1d2fd-c5e5-4751-b071-8822dfd9ded&groupId=7294824](https://www.diba.cat/c/document_library/get_file?uuid=72b1d2fd-c5e5-4751-b071-8822dfd9ded&groupId=7294824)



gestió de residus en tinguin l'autorització o estiguin registrades; l'obligació que els estats membres tinguin plans de gestió de residus, i altres principis fonamentals, com l'obligació de manipular els residus de forma que no generin un impacte negatiu en el medi ambient i la salut, el foment de l'aplicació de la jerarquia de residus i, de conformitat amb el principi "qui contamina paga", el requeriment que les costes de l'eliminació dels residus recaiguin sobre el seu posseïdor o posseïdora, els anteriors, o el productor o productora del producte de què procedeixen.

La mateixa Directiva 2008/98/CE, al seu article 13.b. concreta que "els estats membres han d'adoptar les mesures necessàries per a assegurar que la gestió dels residus es realitzarà sense posar en perill la salut humana i sense perjudicar el medi ambient i, en particular, sense provocar incomoditats per renous i olors".

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:32008L0098&from=ES>

Per la seva part, el **Conveni per a la protecció dels drets humans i les llibertats fonamentals**, indica, a l'article 8, els "Drets al respecte a la vida privada i familiar", aclarint que:

1. Tota persona té drets al respecte de la seva vida privada i familiar, del seu domicili i la seva correspondència.
2. No hi pot haver ingerència de l'autoritat pública en l'exercici d'aquest dret més que quan aquesta ingerència estigui prevista per la llei i constitueixi una mesura que, en una societat democràtica, sigui necessària per a la seguretat nacional, la seguretat pública, el benestar econòmic del país, la defensa de l'ordre i la prevenció del delictes, la protecció de la salut o de la moral, o la protecció dels drets i les llibertats dels altres.

Aquest article ha estat invocat en diversa jurisprudència en matèria de molèsties per renous davant la ineficàcia de les actuacions de l'administració. En aquelles causes, la ciutadania havia denunciat a les autoritats locals per inactivitat al no aconseguir acabar amb les molèsties nocturnes que ja havien afectat a la seva salut, la seva integritat física i a la inviolabilitat de l'habitatge. Veure les referències de l'ANNEX I sobre jurisprudència i altres precedents.

Finalment, no podem oblidar la **Carta per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat**, tan present en tota l'activitat de les defensories locals per ser el marc que enllaça l'amplitud de mires de les directives europees amb l'àmbit de l'Administració local, de màxima proximitat amb la realitat quotidiana dels veïnats.

[https://www.uclg-cisdp.org/sites/default/files/CISDP%20Carta%20Europea%20Sencera\\_baixa.pdf](https://www.uclg-cisdp.org/sites/default/files/CISDP%20Carta%20Europea%20Sencera_baixa.pdf)

En destaca la rellevància dels següents articles:

- II. Principi d'igualtat de drets i no-discriminació. Tothom té dret a l'atenció al servei de l'Administració sense diferències per la condició socioeconòmica, desfavorable o no, de persones o de barriades.
- X. Protecció de la vida privada i familiar, que en el seu apartat 4 recorda que "les autoritats municipals desenvolupen polítiques actives que vetlin per la integritat física dels membres de les famílies.
- XVIII. Dret al medi ambient, "el dret a un medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre el desenvolupament econòmic i l'equilibri mediambiental". Igualment en el seu apartat 2 s'indica que "les autoritats municipal adopten, sobre la base del principi de precaució, polítiques de prevenció i de la contaminació, incloent-hi la contaminació acústica, l'estalvi d'energia, la gestió, el reciclatge, la reutilització i la recuperació dels residus" i conclou, en el seu apartat 3, aportant un matís de corresponsabilitat i participació quan disposa que "les autoritats municipals posen en pràctica totes les accions necessàries perquè la ciutadania aprecii, sense degradar-lo, el paisatge que envolta i configura la ciutat, i perquè siguin consultades sobre les modificacions que puguin alterar-lo.
- XX. Dret a la circulació i a la tranquil·litat, segons els qual "el municipi controla estrictament l'emissió de qualsevol tipus de renous i vibracions. Defineix les àrees reservades als vianants de manera permanent o en alguns moments del dia i fomenta l'ús dels vehicles no contaminants". En el seu apartat 3 diu que "les ciutats signatàries es comprometen a assignar els recursos necessaris per a fer efectius aquests drets, recurrent, en cas de necessitat, a formes de col·laboració econòmica entre entitats públiques, societats privades i la societat civil".
- XXIII. Eficàcia dels serveis públics, quant al que s'exposa que "les autoritats locals asseguruen l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris i vetlen per a evitar qualsevol situació de discriminació o d'abús"; a més, "les administracions locals s'han de dotar d'instruments d'avaluació de la seva acció municipal i s'han de tenir en compte els resultats d'aquella avaluació".

Aquesta Carta, aprovada inicialment a Saint-Denis l'any 2000, fou adoptada pel nostre municipi en data 28 d'abril de 2008, per acord del Ple, dotant-la d'un valor jurídic condicionat a:

1. La incorporació dels principis, els mecanismes i les normes previstes a la Carta en la normativa local.



2. El reconeixement del dret imperatiu general dels drets que s'hi enuncien, compromentent-se a rebutjar o denunciar qualsevol acte jurídic, les conseqüències del qual siguin obstacle per als drets reconeguts o contraris a la seva realització.

### Legislació estatal

Quant a la normativa estatal, destaquen els drets d'aplicació recollits a la **Constitució**, que s'enumeren a continuació:

- Article 14, en el qual es reconeix que tots els espanyols som iguals davant la llei, sense discriminació per raons de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social. Aquest dret s'invoca en la jurisprudència consultada davant la discrepància d'actuacions municipals a les diferents zones del seu territori, vinculades a la condició socioeconòmica favorable o desfavorable. Si es confirmen aquestes polítiques discriminatòries al nostre cas, no seria just que de forma única i exclusiva es concentrassin les molèsties del servei sobre alguns veïnats.
- Article 15, en el qual s'indica que "Tothom té dret a la vida i a la integritat física i moral, sense que, en cap cas, pugui ser sotmès a tortura ni a penes o tractament inhumà o degradant". Aquest dret, també invocat a les sentències del TEDH contingudes a l'annex I, relacionades amb l'afectació en matèria de renou, correlaciona amb les molèsties amb la salut física i mental de les persones.
- Article 18.2, segons el qual "el domicili és inviolable. No s'hi pot fer cap entrada o registre sense el consentiment del titular o la resolució judicial, llevat de delictes flagrants". Invocat en matèria de renou a les sentències ja esmentades, concretament en el cas Cuenca-Zarzosa contra Espanya, demanda núm. 23383/12, s'exposa de forma contundent la invasió del renou que penetra al domicili i abunda en el fet que "la normativa per a protegir els drets garantits serveix de poc si no s'executen apropiadament"; a més "es tracta de protegir els drets efectius, no els teòrics".
- I finalment, l'article 45 ens presenta algunes claus essencials al cas que ens ocupa. S'hi descriu el dret a un medi ambient adequat, però al mateix temps ens imposa el deure de conservació i orienta la via sancionadora per a qui viola la normativa. Diu exactament: "1. Tothom té el dret a fruit d'un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona, com també el deure de conservar-lo. 2. Els poder públics han de vetllar per la utilització racional de tots els recursos naturals, amb la finalitat de protegir i millorar la qualitat de la vida i defensar i restaurar el medi ambient, amb el suport indispensable de la solidaritat col·lectiva. 3. Per a qui violi allò previst a l'apartat anterior, en els termes que fixi la llei, s'establiran sancions penals o, si s'escau, administratives, com també l'obligació de reparar el mal causat".

**La Llei 37/2003, de 17 de novembre, sobre el renou**, integra la transposició de la Directiva 2002/49/CE, de 25 de juny de 2002. És per això que reitera els principis, els mecanismes i els arguments anteriorment assenyalats, però a més conté múltiples disposicions que no es limiten a la simple transposició de la Directiva; vol promoure activament, mitjançant una adequada distribució de competències administratives i de l'establiment dels mecanismes oportuns, la millora de la qualitat acústica del nostre entorn.

L'objecte de la norma és "prevenir, vigilar i reduir la contaminació acústica, per a evitar i reduir els danys que d'aquesta es poden derivar per a la salut humana, els béns o el medi ambient". En el seu article 2 indica que "correspon als ajuntaments aprovar les ordenances en relació amb les matèries objecte de la llei. Així mateix, els ajuntaments hauran d'adaptar les ordenances existents i el planejament urbanístics a les disposicions de la llei i de les seves normes de desenvolupament", sense oblidar el valor de les prescripcions quant a inspecció i règim sancionador del capítol IV, atesa la competència normativa marc que li atorga l'article 149.1.16è i 23è de la Constitució en matèria de bases i coordinació de la sanitat i de protecció del medi ambient.

<https://www.boe.es/boe/dias/2003/11/18/pdfs/A40494-40505.pdf>

**La Llei 22/2011, de 28 de juliol, de residus i sòls contaminats**, modificada per la Llei 11/2012, de 19 de desembre, de mesures urgents en matèria de medi ambient transposa la Directiva 2008/98/CE, i és per això que també hi és coincident en els principis, els mecanismes i els arguments.

Així, doncs, en el capítol II, del títol I, sobre els principis de la política de residus i competències administratives, en tractar la protecció de la salut humana i el medi ambient en el seu article 7, diu que "les autoritats competents han



d'adoptar les mesures necessàries per a assegurar que la gestió dels residus es faci sense posar en perill la salut humana i sense fer malbé el medi ambient" i en particular, a l'apartat b, disposa que "no s'han de causar incomoditats pel renou o les olors", com ja deia la Directiva transposada.

L'article 12.5 d'aquesta mateixa llei determina que "correspon a les entitats locals, o a les diputacions forals, quan escaigui: a. Com a servei obligatori, la recollida, el transport i el tractament dels residus domèstics generats a les llars, els comerços i els serveis en la forma en què estableixin les seves ordenances en el marc jurídic establert en aquesta llei, en les que, si s'escau, dictin les comunitats autònomes i a la normativa sectorial en matèria de responsabilitat ampliada del productor". A més, segons l'article 12.5.b serà seu també "l'exercici de la potestat de vigilància i inspecció, i la potestat sancionadora en l'àmbit de les seves competències".

<https://www.boe.es/buscar/pdf/2011/BOE-A-2011-13046-consolidado.pdf>

Quant a la competència recollida a la legislació estatal cal citar el contingut dels articles 25 i 26 de la **Llei 7/1985, de 2 d'abril, de bases de règim local**, d'acord amb els quals els municipis detenen les competències en matèria de recollida i tractament de residus i han de prestar necessàriament aquests serveis en concordança amb la resta de la normativa.

[http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/Admin/l7-1985.t2.html#a25](http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l7-1985.t2.html#a25)

Finalment, pel que fa la legislació estatal és d'interès el contingut de la **Llei orgànica 4/1997, de 4 d'agost, reguladora de la utilització de videocàmeres** per part de les forces i els cossos de seguretat en llocs públics. S'hi preveu la utilització policíaca amb la finalitat de contribuir a assegurar la convivència ciutadana, l'erradicació de la violència i la utilització pacífica de les vies i els espais públics; això ha de preveure delictes, faltes i infraccions relacionats amb la seguretat pública. És rellevant el document de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, *Guia de videovigilància*, NIPO: 052-08-007-8, que hauríem de revisar en virtut de la recent actualització normativa en matèria de protecció de dades personals.

[https://www.agpd.es/portalwebAGPD/canaldocumentacion/publicaciones/common/pdfs/guia\\_videovigilancia.pdf](https://www.agpd.es/portalwebAGPD/canaldocumentacion/publicaciones/common/pdfs/guia_videovigilancia.pdf)

### Legislació autonòmica

Ens haurem d'ajustar al que preveu la **Llei 1/2007, de 16 de març, contra la contaminació acústica de les Illes Balears**, en què destaquen:

- l'article 36, en el qual es disposa que "les administracions públiques de les Illes Balears, en l'àmbit de les seves respectives competències, han de promoure l'ús de maquinària, equipament i paviment de baixa emissió acústica" i, a més, a l'apartat segon s'identifiquen els límits d'emissió aplicables a la maquinària dedicada a la recollida de residus o serveis públics en general amb la finalitat que se'n determinin les prescripcions tècniques als plecs de contractació.
- l'article 48.2, del títol IV, sobre la prevenció de la contaminació acústica, quant als treballs realitzats a l'aire lliure, disposa que "l'horari de treball ha d'estar dins el període diürn, segons es defineix aquest període a la llei. Excepcionalment i per raons acreditades, es poden autoritzar treballs, a realitzar tant a la via pública com en edificació, sense respectar l'horari establert de 22 a 8 h. En qualsevol cas, s'han d'adoptar les mesures i les precaucions necessàries per a reduir al mínim els nivells de so de pertorbació de la tranquil·litat ciutadana. L'autorització que s'atorgui per aquestes raons excepcionals no podrà aprovar activitats que, en el seu conjunt, puguin produir renous i vibracions superiors al 60% dels admissibles en el període diürn."
- l'article 50 disposa que "els serveis públics de neteja i recollida de residus han d'adoptar les mesures de precaució necessàries per a complir els límits establerts en aquesta llei. En els plecs de condicions per a l'adjudicació dels serveis de neteja i recollida de residus, incloses les recollides selectives, s'ha d'exigir la informació relativa als nivells d'emissió sonora dels vehicles i de la maquinària utilitzada per a aquells treballs."



- l'article 62 imposa l'obligació de reposar el greuge causat, al marge de la sanció penal o administrativa aplicable i més enllà del període de prescripció.

En l'àmbit autonòmic, el **Pla sectorial per a la gestió de residus urbans a l'illa de Mallorca**, BOIB núm. 35, de 09/03/2006, presenta un Annex I.1, sobre els requisits tècnics mínims per a les àrees d'aportació, en el qual es preveuen com a requisits complementaris "la supervisió de l'ajuntament corresponent, el qual diàriament ha de fer el seguiment i el control als efectes de garantir el seu bon ús i detectar possibles incidències que afecten el servei de recollida". A més, a l'apartat 2, s'especifica que sobre "el manteniment i la neteja de l'àrea d'aportació hom s'ha d'ajustar al que preveuen les ordenances municipals i els corresponents serveis de recollida selectiva de residus".

<http://boib.caib.es/pdf/2006035/mp31.pdf>

La **Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears**, a l'article 29.2.m reitera una vegada més la competència dels municipis de les Illes sobre la "regulació i la gestió de la provisió d'aigua potable a domicili, de la conducció i el tractament d'aigües residuals i de la recollida i el tractament de residus sòlids urbans".

I, finalment, la **Llei 23/2006, de 20 de desembre, de capitalitat de Palma**, que al seu article 96 disposa que "l'Ajuntament de Palma, dins l'àmbit de les seves competències i amb un compromís de ciutat sostenible en el marc de les recomanacions internacional amb referència a les efectuades per la Unió Europea, ha de formular i mantenir polítiques adreçades a la preservació, la restauració i la millora del medi ambient urbà i natural". A l'article 97, entre d'altres competències d'actuació, s'indica l'atenció del nivell de renou adequat (97.1.e), la recollida, el transport i el tractament de residus urbans (97.1.f) i la recollida selectiva (97.1.i).

### **Ordenances i normativa municipal**

Les ordenances municipals de neteja, rebuig i residus sòlids urbans, i la reguladora del renou i les vibracions copen de forma extensa els principis i els mecanismes que ordenen al nostre municipi els serveis que afecten les reclamacions objecte de la present Recomanació. Ambdues són de recent actualització, atesa la transposició a la normativa marc que en feia necessària la modificació.

A l'Ordenança de neteja, deixalles i residus sòlids urbans, BOIB núm. 138, d'1/11/2016, aclarides les competències i les obligacions municipals sobre la matèria, destaquen:

- Els articles del 12 al 14 preveuen les normes de cooperació ciutadana per a la neteja viària, i veïnats i transeünts queden "obligats a prevenir i evitar la brutícia a la ciutat". A l'article 14 s'enumeren les prohibicions destinades a garantir la prevenció de conductes incíviques. Amb això, queda palès el dret, i alhora el deure, de l'article 45 de la Constitució ja esmentat, que obliga l'Administració, però també els veïnats, al manteniment i la millora del medi ambient.
- L'article 28 determina les competències municipals i l'obligació de la prestació del servei per part de l'Ajuntament, com també l'obligació de recepció obligatòria de les persones físiques i jurídiques que generen residus a la nostra ciutat. Als següents articles, es concreten les fórmules possibles o la classificació dels serveis.
- L'article 36, ja comentat als antecedents de fet, preveu l'aportació municipal dels contenidors segons les distintes fraccions i l'obligatorietat del manteniment, rentatge i reposició quan sigui necessari. A l'apartat segon s'indica que, mitjançant els seus propis mitjans o els de l'entitat prestadora del servei, s'ha de determinar "la ubicació dels contenidors, atesos els criteris d'eficiència, econòmics, organitzatius, de proximitat i accessibilitat per als usuaris, com també de salut i seguretat pública".
- I finalment, el títol IV disposa sobre la inspecció i el règim sancionador, definint funcions, tipificació de les infraccions i sancions i tots aquells aspectes que fan possible el procediment sancionador i l'exigència de responsabilitats.

[https://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/18\\_5799\\_6.pdf](https://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/18_5799_6.pdf)

Quant a l'**Ordenança reguladora del renou i les vibracions**, BOIB núm. 4, de 09/01/2014, també aclarides les competències i les obligacions municipals sobre la matèria, destaca, com a única al·lusió al Servei de Recollida de Residus, l'article 37, que disposa que "en la recollida de residus urbans i les tasques de neteja viària s'hauran d'adoptar les mesures i les precaucions tècnicament viables per a minimitzar els renous dels



vehicles de recollida i de les màquines de recollida i neteja de residus, com també els derivats de la manipulació de contenidors, la compactació dels residus, la neteja o la neteja mecànica, etc. En qualsevol cas, s'han de respectar els valors límit d'immissió de transmissió que s'indiquen a les taula del capítol III i el punt 2 de l'annex V d'aquesta Ordenança". També s'hi preveu la necessitat d'implantar nous sistemes d'esmoreïment acústic als contenidors tan aviat com sigui tècnicament possible.

Segons la taula B2 de l'annex III, "Valors límit de renou transmès a l'espai interior per a zones d'ús residencial", l'índex de renou no hauria de superar en horari nocturn ( $L_{k,nr}$  de 23 a 8 h) els 30 dB(A) en estances o els 25 dB(A) en dormitoris.

[https://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1\\_81458\\_2.pdf](https://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1_81458_2.pdf)

**El Decret d'organització dels serveis administratius de l'Ajuntament**, conegut com a *Decret de competències*, BOIB núm. 29, de 3 de març de 2016, a l'apartat V.a.1. disposa, per a l'Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal l'"execució de les competències en matèria de recollida, tractament i eliminació dels residus municipals de caràcter urbà", com també la responsabilitat de "dirigir i gestionar els serveis de neteja urbana".

## RECOMANACIÓ

Atès que l'article 30.2 del **Reglament orgànic dels drets de la ciutadania de l'Ajuntament de Palma**, publicat en el **BOIB núm. 36, de 03.03.05**, atorga a la institució de la Defensora de la Ciutadania la possibilitat d'emetre advertiments o recomanacions en els casos en què s'estimi procedent, i atès que es considera l'existència d'un GREUGE, es redacta la següent RECOMANACIÓ sobre el Servei de Recollida de Residus Urbans.

Atesos els fets acreditats, els informes rebuts i les fonts de dret exposades, queda demostrat, segons el paper de la Defensora, que:

PRIMER. Existeixen molèsties reiterades i no resoltes que, perllongades en el temps, podrien haver generat o podrien generar en el futur afeccions sobre la salut dels veïnats.

SEGON. Existeixen drets que preveuen la protecció de la ciutadania i que, això no obstant, són vulnerats davant la incapacitat de l'Administració local per a aplicar actuacions efectives.

TERCER. Existeixen competències i obligacions pròpies de l'Administració local que insten a la creació i la gestió del Servei de Recollida de Residus sense causar molèsties per raons de renous o olors, més enllà del simple intent de minimització. Òbviament, garantint l'ús del lliure accés i ús de la via pública.

QUART. Existeixen actuacions que, malgrat la seva ineficàcia, mostren la voluntat dels responsables d'EMAYA per a minimitzar les molèsties que afecten la ciutadania.

CINQUÈ. Existeix l'obligació legal per part de l'Administració d'aplicar mesures que, en execució de les eines al seu abast, protegeixin la ciutadania fent dels drets garantits drets efectius, no sols teòrics (TEDH, sentència de Cuenca-Zarzosa contra Espanya, demanda núm. 23383/12).

Per tot això, les actuacions d'EMAYA als casos que ens ocupen no es consideren suficients; **es declara l'existència d'un GREUGE i es RECOMANA a l'Ajuntament DONAR RESPOSTA EFECTIVA a les molèsties dels veïnats.**

A la recerca d'aquesta RESPOSTA EFECTIVA, d'una banda, es proposen les següents línies estratègiques:

PRIMERA. Mantenir la planificació del servei, també dels reforços i les inversions actuals.

SEGONA. Dissenyar noves actuacions amb la complicitat i corresponsabilitat de la ciutadania.

TERCERA. Estudiar i aprofitar les eines normatives i els recursos propis per a reconduir les conductes incíviques i, si s'escau, activar el procediment sancionador amb totes les conseqüències perquè el pes de la llei caigui sobre els infractors.

QUARTA. Coordinar, sempre que sigui necessari, les àrees municipals que de forma directa o indirecta es veuen implicades en el Servei de Recollida, entès com un servei íntimament integrat en el model ciutat sostenible que volem i que afecta el benestar dels seus habitants. Hi podrien estar implicades les àrees de Urbanisme i Model de Ciutat; Ecologia, Policia Local, Benestar i Drets Socials; Salut, i Infraestructures.



CINQUÈNA. Dissenyar solucions diferenciades per a casos diferenciats i complexos com els que ens ocupen, garantint l'eficàcia de les mesures i el respecte dels drets de la ciutadania.

I, d'altra banda, aquestes línies estratègiques es podrien concretar en actuacions, com ara:

PRIMERA. En matèria d'educació i conscienciació

El disseny de programes, meses de debat, fòrums, etc., liderats des de l'Administració, però amb la participació de la ciutadania i les entitats que la representen. Ha de calar a la ciutadania el fet que EMAYA treballa pel benestar de tothom, però que la neteja és una tasca de tots i totes, perquè no és més net qui més neteja, sinó qui menys embruta.

SEGONA. Quant al procediment sancionador.

Cal incrementar la tasca inspectora d'acord amb les atribucions i les eines que atorga la llei, i cal ordenar el sistema perquè la tramitació sigui realment efectiva i no es dilueixi l'esforç i es provoqui la impunitat dels incívics. Cal ser especialment contundents en els punts conflictius per a erradicar el problema amb garanties. En aquesta tasca cal implicar, i reivindicar, si s'escau, el paper de la Policia Ambiental/Patrulla Verda o d'agents que en segona ocupació puguin representar un bon suport.

TERCERA. Quant al Servei de Recollida

En aplicació de la recomanada "resposta efectiva", s'hauria d'intensificar la recollida en horari diürn, com planteja el Defensor del Poble a les recents recomanacions que figuren a l'Annex I, i també s'hauria de considerar la reubicació de contenidors de forma estacional, sota criteris extraordinaris i garantits per a no carregar sempre als mateixos veïnats amb el suport del servei.

QUARTA. Quant a les sinergies amb la indústria i els comerços

Cal mantenir i millorar els sistemes de control i els protocol de lliurament d'electrodomèstics i/o la identificació dels compradors si és possible, com també el control i l'atenció específica adreçada a la producció de residus de l'activitat comercial.

CINQUENA. Quant a alternatives amb videovigilància

En casos justificats, com els punts negres que ens ocupen, amb la finalitat d'atacar l'incivisme, s'han d'instal·lar càmeres de videovigilància, amb l'estudi previ que en determini la idoneïtat, la necessitat, la proporcionalitat, l'orientació visual, etc. i tots els factors que reculli la normativa per a salvaguardar els drets dels veïnats i els transeünts.

SISENA. I, finalment, cal millorar la qualitat de les respostes quant a la forma. Les respostes han d'estar signades per algú responsable, amb càrrec i unitat administrativa, la ciutadania ha de poder indicar qui l'ha atès i sota quina autoritat actua, tal com preveu la Llei de procediment administratiu. A més, si escau, s'ha de determinar si s'han exhaurit les vies de reclamació administrativa i quines altres vies de reclamació ens resten davant la resolució comunicada.

Complementant la Recomanació a l'Ajuntament, per primera vegada, **la Defensora s'adreça al conjunt de la ciutadania invocant la corresponsabilitat de tota la comunitat sobre l'entorn i el medi ambient i, per això ES RECORDA A LA CIUTADANIA el dret que tots tenim a un medi ambient adequat i també el deure de mantenir-lo, com a eix essencial per a fer de la nostra ciutat un espai de benestar sostenible en el qual es puguin desenvolupar les nostres vides dignament.** El conjunt de la ciutadania ha de tenir present que en situacions com aquesta la col·laboració de tothom és essencial perquè, si no som part de la solució, som part del problema.

Es trasllada aquesta RECOMANACIÓ, a l'Administració i a la ciutadania, a través de la Comissió de Reclamacions i Suggeriments, perquè es faci arribar a EMAYA i a les àrees que es considerin oportunes, i s'insta que se'n comuniqui a la Defensora l'acceptació o no, indicant en aquest darrer supòsit les raons en què es fonamenta la negativa.

Palma, 2 de maig de 2018



Anna Moilanen Jaakola  
Defensora de la Ciutadania



## ANNEX I - Jurisprudència internacional i informes precedents

A continuació s'enumeren alguns documents que són rellevants en l'elaboració d'aquesta Recomanació, que n'inspiren el resultat.

TEDH, 16.11.2004, sentència Moreno Gómez vs. España (núm. 4142/02, TEDH 2004X)

TEDH, 16.01.2018, sentència Cuenca Zarzoso vs. España (núm. 23383/12, TEDH)

Sugerencia del Defensor del Pueblo, 22/05/2017, al ayuntamiento de Torreblanca (Castellón) sobre recogida de basuras. Intensificar en horario diurno las labores de recogida de basura y limpieza, exp. 16004572.

Sugerencia del Defensor del Pueblo, 15/11/2017, al ayuntamiento de Murcia, sobre horario diurno las labores de recogida de basura, exp. 13025732.

Decálogo de los Defensores del Pueblo contra el ruido, 23/03/2016, en defensa del derecho de la ciudadanía a un domicilio libre de ruido.

Guía de Vídeo vigilancia, NIPO: 052-08-007-8, de la Agencia española de protección de datos.

Night Noise Guidelines for Europe 2009 , World Health Organization

## ANNEX II - UBICACIÓ DE LES RECLAMACIONS SOBRE EL MAPA DE LA CIUTAT – UTILITAT GMAPS – GOOGLE

