



**Arartekoaren 2017IR-389-17 Ebazpena, 2017ko abenduaren 14koa. Horren bidez, Deustuko Erriberan (Bilbo) herritar segurtasun faltari dagokion 389/2017/QC kexa-espeditentean egindako jarduna amaitu da.**

### Aurrekariak

1. Deustuko Erriberako (Bilbo) bizilagun batek Arartekoaren aurrean auzoan dagoen herritarren segurtasun falta salatatu du.

Kexak eremuan etxerik gabeko pertsonak egoteari lotzen zion segurtasun falta, duela urte batzuk auzoan abandonatuta dauden industria pabilioietan lo egiten dutenak.

Kexagileak arazoaren dimentsio soziala aipatu zuen eta gaia ikuspegi horretatik ere jorratzeko beharra.

Era berean, erakunde honetara jo aurretik arazoa Bilboko Udalean azaldu zuela adierazi du, baina egoera ez da konpondu.

2. Kexa izapidetzeko onartu eta aztertu ostean, Arartekoak Bilboko Udalari gai horri buruzko informazioa emateko eskatu zion.

Eskari honi erantzunez, udalak azaldu zuen eremua *“considerada como punto de atención prioritario entre los objetivos para la mejora de la seguridad ciudadana desde todos los puntos de vista posibles”* zegoela. Informazio horren arabera, azken urteotan herritarrak auzo horretako segurtasunik ezaz kexatu izan dira, eta eremu horretatik nora ezean dabilten eta zigor arloko edo administrazioko arau-hausteak eragin ditzaketen jokaerak dituzten pertsonen egozten diete aipatutako egoera. Auzoko beste kexa arrazoi bat utzitako pabilioi eta bulegoak zirela aipatu zuen, eta horiek etxerik gabeko eta inolako errekurtsorik gabeko pertsonen lo egiteko erabiltzen jarraitzen zitzutela, hauxe adieraziz: *“en algún momento, esas personas, debieran ser atendidas por el área administrativa correspondiente”*. Gainera, auzokoentzat eragozpenak sortzen dituzten beste gauza batzuk ere identifikatu zituen, hala nola, auzoan diskoteka bat egotearen ondorioz astebururo pertsona asko biltzea. Gainera, eremu bakoitzean zer zer segurtasun-neurri ezarri diren jakinarazi zituen.

3. Emandako informazioaren arabera, Arartekoak kexagilearengana zuzendu zen udal informazioaren arabera udalak hartutako neurriek bere ustez salatutako egoera hobetzeko balio izan zuten edo ez jakiteko.

Kexagileak adierazi zuen ez zuela hobekuntzarik hauteman eta egoera pabilioiak erausi ahala okerrera zihoala, egoera horrek erautsitako eraikinetako





pertsonak auzoko eremu habitatutik gertuago dauden abandonatutako beste eraikinetara lekualdatzea ekarri duelako.

Interesdunak nabarmendu zuen pertsona horietako batzuek indarkeriaz jokatzeko dutela, eta aipatutako bizi-baldintza latzek horrelako jokabideak eta herritarren segurtasunari kalte egiten dioten beste jardun batzuk eragiten dituztela.

Adierazi zuen bezala, auzokide batek orain dela hilabete batzuk jasandako eraso basatiari lotuta udalak egindako jardueren ondorioz egoerak ez duela onera egin.

Dirudenez, auzo-elkarteak ere udalera jo du, arazoa mahaigaineratu du eta segurtasun handiagoa eskatu. Hala ere, egindako izapide horien ondorioz ere egoerak ez du onera egin.

Kexagilea beldur zen salatutako egoerak aurrera jarraitzekotan pairatzen zutenentzat atzera ezinezko gertakariak eman zitezkeelako. Gainera, ohartarazi du gerta litekeela auzokideak beren kabuz irtenbideak bilatzen ahalegintzea, baldin eta erakundeek behar bezala erantzuten ez badute.

4. Arartekoak informazio hori helarazi zion udalari eta kexagileak salatutako egoera egiaztatzeko eskatu zion, eta konpontzeko beharrezko neurriak hartzeko egoera hori egiaztatzekotan.

Era berean, gogorarazi zion erakunde honek aurreko beste kexa-espedienteetan adierazitako irizpidea. Horren arabera, herritarren segurtasunari lotutako neurriak arazoaren gizarte dimentsioa kontuan hartzen zuen aurretiko planifikazio bat behar zuten eta abandonatutako pabilioietan bizi diren pertsonen integrazioarako politika publikoen arabera izan. Baita ere errepikatu zion etxe gabetzeek baimen judiziala behar zutela, delitu goriaren kasuetan edo kaltetutakoen baimenak eragina duen kasuetan salbu.

Bigarren eskari honi erantzunez, udalak Arartekoari Gizarte Ekintza, Herritarren Segurtasun eta Hiri Planifikazio Saitetako txosten bana bidali zion.

Adierazitako txostenetako lehendabizikoan adierazi zen normalean abandonatutako pabilioietan lo egiten duten pertsonetako batzuei Gizarte Larrialdiko Udal Zerbitzuak ematen diela arreta Oinarrizko Prestazioak Eskuratzeko Programaren bidez, behin-behineko ostatura, elikagaiak eta arropa barne hartzen duena, eta horietako gehienek Etxegabeko Pertsonekin Esku- hartze Sozio-educatiboko Programaren bidez aldizka jasotzen dute arreta. Era berean, adierazi zen 2013tik izaera soziala duten jardun ezberdinak abiarazi zirela. Era berean, abandonatutako pabilioietan bizi diren





gazteekin gizarte esku-hartzerako zailtasunak azpimarratu ziren. Eta aipatu zen udala beste erakunde eta organismoekin batera gazte horien gizarteratzera zuzendutako esperientzia pilotu bat martxan jartzeko lanean ari zela.

Herritarren Segurtasunerako Eremuko txostenean adierazi zen eremuan egiten diren polizia jarduera gehienak bizilagunen kexen ondoriozkoak edo auzoa ikuskatzeko ardura duten unitateen txosten polizialen ondoriozkoak direla. Era berean, adierazi zen (...) bizilagunen elkartearen eta Udaltzaingoaren Komunitate Arreta Ikuskaritzaren artean komunikazio bide bat existitzen zela adierazi zen. Eremuko diskotekarekin lotutako segurtasun gailuen eta esku-hartzeak ere aipatu ziren, eremu horri dagokion polizia kontrolaren menpe zegoela aipatuz. Azkenik, adierazi zen martxoan bizilagun batek jasandako erasoaren ondorioz, Hiri Planifikazio Eremuari eraso eman zen eremuko obraren hesi opakuak aldatzeko eskatu zitzaion.

Herritarren Segurtasunerako Eremuak ez zuen zehaztu txostenean kexan salatutako herritarren segurtasun falta egoera egiaztatu zen edo ez, erakunde honek eskatu zuen bezala, eta ez zuela oinarrian salatutako egoera konpontzeko hartutako neurrien gainean aurretik eman zuenaren ezberdina zen informazioa eman.

Azkenik, Hiri Planifikazio Eremuak eremuan egiten ari den hiri-birgaitze prozesuaren berri eman zuen, eta horren gainean hedadura dela eta hauxe aipatu zuen: *“se demorará a lo largo de los próximos años”*. Eta beste hau ere adierazten zuen: *“esta Área colaborará con el resto de los departamentos implicados a los efectos de agilizar todos los trámites administrativos que le competan y en requerir a la Junta de Concertación y empresas promotoras de los nuevos usos que se proyecten, las medidas necesarias para garantizar la seguridad de las personas que residen o acudan al barrio. A tales efectos, se dará traslado del informe del Ararteko a la Junta de Concertación para su conocimiento”*.

5. Aipatutako informazioa jaso ondoren, arartekoak, bere taldeko langile batzuekin batera, Bilboko alkatearekin bilera bat izan zuen, eta horretan Gizarte Ekintza, Herritarren Segurtasun eta Hiri Planifikazio Eremuetako zinegotziak egon ziren.

Udal arduradunek kexan adierazitako arazoaren konplexutasuna aipatu zuten, eta kaltetutako udal eremu aniztasuna ere. Gainera, emandakoaren osagarri den informazioa eman zuten, eta horretatik kexarentzat duten interesa dela alderdi hauek azpimarratu daitezke:



- Eremuan delinkuentzia indize baxua dago. Dena den, birgaitze prozesutik ateratako auzoaren hirigintza konfigurazioa, orube hutsekin eta jarduera faltarekin eraikuntzak eraisten doazen heinean, bizilagunengan herritarren segurtasun falta eta ahulgarritasuna eta babesgabetasuna dagoenaren pertzepzioa sor dezake.
- Aurreko arazoari ekiteko udala hutsik geratzen ari diren lursailetan jarduerak burutzen lan egiten ari da.
- Abandonatutako okupatutako pabilioien jabetza ez da udalarena batez ere.
- Abandonatutako pabilioietan lo egiten duten pertsona gehienak adin nagusiko gazte immigranteak dira, hamazortzi urteak bete baino apur bat lehenago heldu direnak eta gizarte esku-hartzea jaso ez dutenak, edo gutxienekoa jaso dutenak.
- Gazte hauetako batzuk udalak erakunde honetara bidalitako lehenengo informazioak aipatzen zuen esperientzia pilotuan parte hartzen dute.
- Auzoan bizilagunen bi elkarte daude, Horiekin, udalak gutxi gorabehera egonkorra den harremana du, batez ere diskotekarekin lotuta badago ere.
- Udalak distritu eremuan bizilagunekin harremana du ere, eta kontseilu horretako presidentea eta presidenteordea dira Hiri Planifikazio eta Gizarte Ekintza eremuetako zinegotziak.
- Bizilagunei zinegotzien telefono zenbakia eman zaie, behar izatekotan beraiekin harremanetan jartzeko.
- Argiteria publikoa indartu da eta obretan hesi gardenak kokatu dira, bizilagunen eskariak biak.
- Gehry zubian bideo-zaintza polizial kamera bat instalatzea eta zuzenean Udaltzaingoarekin harremanetan jartzeko aukera ematen duen mugikorrarentzako aplikazio bat sortzea aurreikusten da.

Arartekoak planteatutako arazoaren konplexutasuna eta udalak egiten ari zituen jarduerak aitortu zituen. Aldi berean, hiri-birgaitze prozesua bitartean eremuko herritarren segurtasun egoeraren analisia egin behar zela uste du, eta prozesu hori ikuspegi horretatik nola jorratuko den, egoiliarrek beldur eta arrisku gabe bizi ahal izateko egiten den bitartean.





Udal arduradunek aipatutako analisia egiteko eta Arartekoari berri emateko konpromisoa hartu zuten. Herritarren Segurtasunerako Eremuko zinegotziak kexagileari eremuak momentu horretara arte ezarritako neurriei eta arazoari buruz zuen ikuspegia pertsonalki azaltzeko ere eskaini zuten bere burua.

6. Arartekoa ondoren kexagilearekin bildu zen, erakunde honek kexaren inguruan burutu dituen jarduketan berri emateko eta bere iritzia ezagutzeko. Gainera, auzo elkartearen ordezkari bat, (...), bertaratu zen bilerara.

Kexagileak azaldu zidan kexa eragin zuten herritarren segurtasunik eza, hobetu beharrean, gero eta larriagoa bihurtzen ari dela, biziberritze-planari loturiko lanek aurrera egiten duten heinean. Bizilagunen ordezkariak berretsi zuen. Halaber, biek azaldu zidaten auzoaren egoera gero eta okerragoa dela, biziberritze-planari loturiko lanek aurrera egiten duten heinean, horren ondorioz, gaua abandonatutako pabiloietan igarotzen duten pertsonak hara iristeko oinez egin behar izaten duten ibilbidea gero eta luzeagoa baita. Ondorioz ere, gero eta gune huts gehiago dago, auzokoek nahitaez igaro behar dituztenak. Halaber, neguaren beldur direla esan zidaten, argi-orduak gutxiago izango direlako.

Herritar biek adierazi zuten auzokoak gogogabeturik daudela beren bizi- baldintzak gero eta txarragoak direla ikusita eta auzoa abandonatuta dagoela sentitzen dutelako.

Adierazi zutenenez, bizilagun batzuk alde egiten ari ziren, baldintza horietan bizitzea jasangaitza zelako. Adibide gisa jarri zuten laurogei urte baino gehiagoko bizilagun baten kasua, bere etxea utzi behar izan zuena bakarrik geratu zelako eta egoera horrek sortzen zion beldurra zela eta.

Kexagileak eta auzokoen ordezkariak berriz ere adierazi zuten arazoak gizartean duen eragina, baita pabiloietan gaua igarotzen duten pertsonen beste aukera bat emateko beharra ere. Nabarmendu zutenenez, pertsona horien bizi-baldintzak direla eta, legez kanpoko jardunak gerta daitezke, hortaz, garrantzitsua da halako egoerei aurrea hartzea.

Esan zutenenez, elkarteak eta auzoko batzuek udaleko atal bat baino gehiagori idatziz planteatu dizkiete biziberritze-plana betetzea sortzen ari den arazoak, bai herritarren segurtasunari dagokionez, bai beste gai batzuei dagokienez. Dirudienez, elkarteak udaleko arduradun batzuekin bildu dira, eta, ordezkariaren hitzetan, arduradunek arretaz eta begikotasunez hartu dituzte auzokoak. Hala ere, herritar biek esan zutenenez, egun ez dago mekanismo egonkorrik auzokoek udalarekin hitz egiteko eta auzoa biziberritzeko plana betetzearen ondorioz jasan



behar dituzten arazo desberdinak erregulartasunez eta azkar planteatzeko.

Kexagileak eta auzokoen ordezkariak ohartarazi zutenez, auzoa biziberritzeko prozesuari loturiko arazo batzuek, adibidez, garraio publikoaren gabeziak, eragin txarra dute herritarren segurtasunean, auzokoak behartuta baitaude seguruak ez diren guneetatik ibiltzera.

Kexagileak eta elkartearen ordezkariak hainbat neurri proposatu zituzten, beren iritziz, gune horietatik ibili behar duten herritarren segurtasuna hobetzeko, hala nola:

- Sarbidearen ordezkari (zeharbidez) Gehry zubirako sarbide zuzena egitea, horrela kenduko bailitzateke, beren ustez, herritarren segurtasunerako oso garrantzitsua den puntu beltz horietako bat. Dirudenez, proposamena bideragarria da orain eta erraz egin daiteke, burutzea oztopatzen zuten garabiak kenduta.
- Uztailean eta abuztuan abian jarritako neurria (obrak geldituta zeuden bitartean zaintzea) luzatzea. Antza denez, denboraldi horretan, Gehry zubitik hurbilen dauden etxeetara heltzeko oinez egin behar den tartean – hau da, auzorako sarbide bakarrean– segurtasun-enpresako ibilgailu bat egon da, eta horrek hobetu du herritarren segurtasuna.
- Elizaren atzean dagoen haur-parkean zaintza berezia jartzea, bertan, dirudenez, auzoko gazteak elkartzen baitira eta abandonatutako pabiloietan gaua igarotzen duten pertsonak ibiltzen baitira.
- Dagoeneko hartutako neurrietan eta hartzen direnetan azkartasuna.

7. Arartekoak udalari kexagileak eta bizilagunen ordezkariak bilera horretan emandako informazioa eta egindako proposamenak helarazi zizkion.

Adierazi zion bere ustez ere auzoaren hiri-birgaitze prozesuaren ondorioz herritarrengan sor daitezkeen eremu askotariko arazoak aurreikusten dituen eta konponbide posibleak aurreikusten dituen plan bat ezartzea neurri egokia zela.

Arartekoaren iritziz, mekanismo egonkor bat abian jarri behar dela ere adierazi zion, auzoan bizi diren herritarrekin hitz egiteko. Horrela, prozesuak sortzen dituen arazoak –agertu ahala– adierazteko aukera izango dute eta posible izango da horiek konpontzea.

Arartekoak Udalari jakinarazi zion bere ustez neurri biak funtsezkoak direla biziberritzeko prozesuak auzoan duen inpaktua murrizten saiatzeko eta





auzokoek adierazitako sentimenduak –abandonatuta egotea eta gogogabetasuna– arintzeko. Baita ere jakinarazi zion bere ustez bi mekanismo horien beharra azpimarratzen zela jasotako informazioaren arabera hiri-birgaitze prozesuak urte asko irautea aurreikusten bazen.

Aurreko informazio eta gogoetetan oinarrituz, Arartekoak udalari horren berri emateko eta proposatutako neurrien gaineko bere iritzia emateko eskatu zion. Era berean, birgaitze prozesuan zehar auzoko herritarren segurtasunaren analisia egiteko beharra errepikatu zion.

8. Eskari berri honi erantzunez, udalak erakunde honi Hiri Planifikazio, Gizarte Ekintza eta Herritarren Segurtasuneko eremuetako txostenak bidali dizkio.

Hiri Planifikazio Eremuak eragindako gainontzeko udal eremuekin kolaboratzeko prestutasuna adierazi du eta bizilagunekin harremantzeko bide bakarra mantentzeko egokitasunari dagokion proposamena partekatzen duela. Adierazi du Arartekoaren gogoetak Zorrotzaurreko Kontzertazio Batzordera helaraziko dituela berri emateko eta planteatutako neurriak baloratzeko eta gogoeta horiek Obra eta Zerbitzuen, Hiri Birgaitzearen eta Espazio Publikoaren Eremura jakinarazteko proposatu du, Zorrotzaurreko PE-1 proiektu estrategikoaren arduradun bezala.

Gizarte Ekintza Sailak bere aldetik auzoan hiri-birgaitze plana gauzatzearen ondorioz sortzen ari den egoera dela eta kezka azaldu du. Berriz ere egoeraren zailtasunak azpimarratu ditu. Adierazi du Udalak eremu guztietan modu koordinatuan jarduten duela. Hauxe ere aipatu du: *“considera importante la propuesta del Ararteko de que resultaría conveniente mantener un canal único de interlocución con el vecindario a todos los efectos”* eta Hiri Planifikazio Eremuko txostena sinatzen duela. Era berean, abandonatutako pabilioitan lo egiten duten gazte batzuk parte hartzen duten esperientzia pilotua aurrera eramateko sinatutako hitzarmenaren kopia bidali du, horren berri eman zuena.

Herritarren Segurtasun Sailak adierazi du Saileko zinegotzi ordezkariak eta polizia arduradun batzuk bildu zirela Bilboko Udaltzaingoaren egoitzan pasa den urriaren 5ean kexagilearekin eta (...) auzo elkarteko ordezkari batekin.

Informazio horren arabera, bileran ondorengo neurriak hartzeko erabakia hartu zen, *berehala*:

*“1. Incrementar las medidas preventivas de seguridad y vigilancia en la zona de residencia de ambas vecinas presentes en la reunión así como de los habitantes de la zona de residencia de la Ribera de Deusto y, de una*



*forma más dirigida a lugares concretos en dicha zona y a intervalos horarios más concretos, como ha sido a partir de la fecha salidas a las mañanas de protección en tomo a las 07:00 horas en días laborables por materia de índole profesional o escolar, así como acompañamientos a colectivos de personas de mayor edad por su vulnerabilidad en casos concretos y en días determinados a requerimientos de los vecinos de la zona con conocimiento de esta Policía Municipal, como es el caso de acudir todos los martes a actividades en el local de la iglesia de la zona, en las entradas en tomo a las 18:00 horas y salidas en tomo a las 20:30 horas.*

*2. Se pactó en dicha reunión con las vecinas, como usted manifiesta en su escrito, una articulación para crear un mecanismo de comunicación más directo al existente entre dicho colectivo y la policía municipal para que puedan exponer los problemas de una forma inmediata y eficaz sin esperar a que sean mayores sin haber sido atendidos. Dicho mecanismo consistirá en un intercambio telefónico entre los vecinos y los responsables policiales más directos que trabajan en el entorno de la Ribera de Deusto que, en la actualidad, según organigrama de esta P.M. es la Inspección Vecinal de Udala.*

*Así como un mecanismo de proactividad por parte de estos responsables policiales de realizar un contacto cada quince días para evaluar la situación y los problemas puntuales con los vecinos de la zona, respondiendo así de una forma más rápida sin tener que esperar a ninguna intervención de índole superior a su nivel administrativo.*

*3. Se va a instar desde la Concejalía de Seguridad Ciudadana a otras Concejalías sobre los problemas y soluciones expresadas en su escrito que no corresponden estrictamente al Área de Seguridad Ciudadana, como son el aceleramiento en el proceso urbanístico del acceso directo del Puente Gehry que repercute sobre la seguridad ciudadana, así como trabajar sobre las personas que integran el colectivo social que pernoctan, al parecer, en pabellones del entorno de la Ribera de Deusto que, por sus condicionamientos, crean cierta percepción de inseguridad a los vecinos que residen en el lugar”.*

9. Kexagilea ados dago ezarritako neurriekin. Dena den, Gehry zubiko zeharbideko sarrera sarrera zuzen batez ordezkatzearen beharra azpimarratu du, ustez neurri hau egiteke dagoelako oraindik. Zubian bidezaintza sistema bat ezartzeko ere eskatu du, bere informazioaren arabera oraindik instalatu ez dena, neurria hartu zenetik denbora asko igaro den arren.





## Gogoetak

Arartekoaren ustez beharrezkoa da Bilboko alkatearen eta Herritarren Segurtasun, Hiri Planifikazio eta Gizarte Ekintza eremuetako zinegotzien prestutasuna azpimarratzea, kexa sortu duen arazoaren konponbidea topatzen saiatzeko, baita euren inplikazioa, erakunde honekin kolaboratzeko izpiritua eta egindako proposamenen hartutasuna ere.

Aurrekarietan adierazi den bezala, Deustuko Erriberaren egungo erabakia konplexua da interes eta behar ugari ematen direlako, eta auzoko hiri-birgaitze prozesua beragatik. Arazoaren konplexutasunak, erakunde honen ustez, planifikazio egokia eta sail ezberdinen koordinatutako esku-hartzea eskatzen du, herritarren segurtasun eskaria erantzuteko aukera ematen duena, gizarteratzeoekin eta hiri- birgaitze prozesutik sortutakoekin batera, eta ordenamendu juridikoaren arabera egitea, bereziki auzoan bizi diren pertsona guztiak, salbuespenik gabe, titular diren oinarrizko eskubideak errespetatuz.

Arartekoaren ustez udal informazioaren arabera udalak kexaren ostean hartutako neurriak, aurrekarietan azaldutako terminoetan, egokiak dira arrazoitu zuen arazoa konpontzeko.

Hala ere, erakunde honek udalak eremuko hiri-birgaitze prozesuak sor ditzakeen edozein motatako arazoak aurreikusten dituen plan bat izateko beharra azpimarratzen jarraitu behar du, eta auzokideekin harremanetarako mekanismo egonkor bat ezartzen duena, eremuan bizi direnei prozesu horretara lotutako arazoak azaltzeko aukera ematen diena ematen diren heinean, eta konponbideak bilatzeko.

Kexagileak Arartekoari emandako informazioak erakunde honi hartu diren baina oraindik egin ez diren neurriak ahalik eta azkarren egiteko beharra gogoraraztera behartzen du.

Arartekoaren ustez egokia da udalak ezarritako neurrien jarraipena egitea, arazoa konpontzeko egokitasuna egiaztatzeko eta berrikusteko beharra hautemako, hala badagokio.

## Ondorioa

Egindako balorazioaren ondoren, Arartekoak bukatutzat emango du kexarekin lotutako 389/2017/QC espedientean izandako esku-hartzea, adierazi denarekin ulertu duelako, kexa eragin zuen arazoa konpontze bidean dela. Hala ere, horrek ez du esan nahi jarraipenik egingo ez duenik.

