

L'Observatori de les discriminacions a Barcelona: xifres, problemàtiques i reptes a la ciutat

Iris Aviñoa Ordóñez^a

Paraules clau: drets humans, igualtat, discriminació, racisme, xenofòbia



L'Oficina per la No Discriminació (OND) treballa des de fa més de 20 anys atenent les persones afectades per situacions de discriminació, i encapçala la lluita de l'Ajuntament de Barcelona contra aquesta xacra, que es manifesta de múltiples maneres i per múltiples motius. Des del 2017, l'Ajuntament i entitats socials especialitzades en aquest àmbit han unit forces en la Taula d'Entitats amb Servei d'Atenció a Víctimes de Discriminació (SAVD), que ha anat creixent cada any i en la qual actualment participen 22 entitats socials de la ciutat i l'OND. Fruit de la seva feina conjunta neix l'Observatori de les discriminacions a Barcelona, amb l'objectiu de recopilar les dades sobre discriminacions a la ciutat i de visibilitzar i denunciar les problemàtiques que s'amaguen darrere de cada situació que, lluny de tractar-se de casos aïllats, respon a causes estructurals, en què les discriminacions són només la punta de l'iceberg. El present article analitza algunes de les principals dades recollides a l'informe de l'Observatori de les discriminacions a Barcelona 2020, i se centra específicament en les discriminacions racistes i xenòfobes, que són el principal motiu de discriminació entre els casos recollits per l'OND i les entitats socials.

1. La lluita contra les discriminacions a Barcelona

Les discriminacions s'expressen de formes múltiples. Poden anar des d'una mirada o decidir no seure al costat d'una persona al transport públic fins a una agressió física, passant per insults, amenaces, no donar una feina a algú, no deixar entrar una persona a algun recinte o situar en desavantatge una persona o un col·lectiu per alguna

a. Tècnica del Centre de Recursos en Drets Humans de l'Ajuntament de Barcelona. formacio.crdh@bcn.cat / [@BCN_CiutatDrets](https://twitter.com/BCN_CiutatDrets)

característica personal, com ara el color de la pell, l'origen ètnic o nacional, el gènere, l'orientació sexual, la identitat o l'expressió de gènere, la salut, l'edat de la persona, la llengua que parla, les seves idees i creences, el fet que tingui una discapacitat o la seva posició socioeconòmica, sense cap tipus de justificació legítima.

El concepte d'igualtat apareix com un dels elements clau del preàmbul de la Declaració universal dels drets humans, proclamada l'any 1948 per les Nacions Unides, aleshores acabades de constituir. En aquest context, el concepte d'igualtat està molt vinculat a la universalitat dels drets humans, és a dir, que totes les persones tenen els mateixos drets pel simple fet de ser persones. Per tant, la igualtat ha de ser interpretada com un principi transversal que ha d'impregnar el gaudi de tots els drets humans, de manera que no constitueix un dret en si mateix sinó una obligació de comportament. Directament vinculat al principi d'igualtat trobem el dret a la no-discriminació, que és una garantia reforçada del principi d'igualtat, ja que busca protegir sobretot les persones i els grups que històricament han estat exclosos de la protecció dels seus drets i llibertats.

Des de fa més de vint anys, Barcelona té l'Oficina per la No Discriminació (OND), així com amb una àmplia varietat d'entitats socials que treballen donant suport als col·lectius més vulnerabilitzats. Des del 2017, l'Ajuntament i moltes d'aquestes entitats han creat un espai conjunt de lluita contra les discriminacions, la Taula d'Entitats amb Servei d'Atenció a Víctimes de Discriminació (SAVD), que ha anat creixent cada any i en la qual actualment participen 22 entitats socials de la ciutat i l'OND (taula 1). És un espai de treball on es comparteixen metodologies i coneixements i

on es potencia la col·laboració amb l'objectiu final d'oferir la millor atenció possible a les persones afectades per discriminacions.

Un altre objectiu fonamental de la Taula és visibilitzar les discriminacions que tenen lloc a la ciutat i millorar la recollida de dades per tal de poder dissenyar estratègies que vagin a l'arrel del problema. Amb aquest propòsit neix l'Observatori de les discriminacions a Barcelona, que des del 2018 publica un informe anual que recull la feina, les dades i les reflexions de l'OND i la Taula d'Entitats¹.

L'informe combina l'anàlisi qualitativa amb la quantitativa, i gira al voltant de set preguntes: 1) a qui es discrimina, 2) qui ho fa, 3) on es produeixen les discriminacions, 4) per quin motiu, 5) quins drets es vulneren, 6) com s'expressen aquestes discriminacions, 7) quina resposta es dona per part de l'OND i les entitats especialitzades davant les discriminacions, i quins resultats s'obtenen d'aquestes actuacions. Les respostes que obtenim a aquestes preguntes ens permeten visibilitzar i analitzar les causes que s'amaguen darrere les discriminacions a la ciutat, que són només la punta de l'iceberg, i que en la majoria de casos estan lligades a problemàtiques estructurals i profundes, com poden ser el racisme i la xenofòbia, l'LGTBI-fòbia o les discriminacions de gènere.

En relació amb la pregunta de “per quins motius es discrimina a Barcelona”, l'Observatori treballa al voltant de 10 eixos principals de discriminació, que es basen

1. Podeu consultar els informes de l'Observatori de les discriminacions a Barcelona a l'enllaç següent: <https://ajuntament.barcelona.cat/oficina-no-discriminacio/ca/observatori-discriminacions>

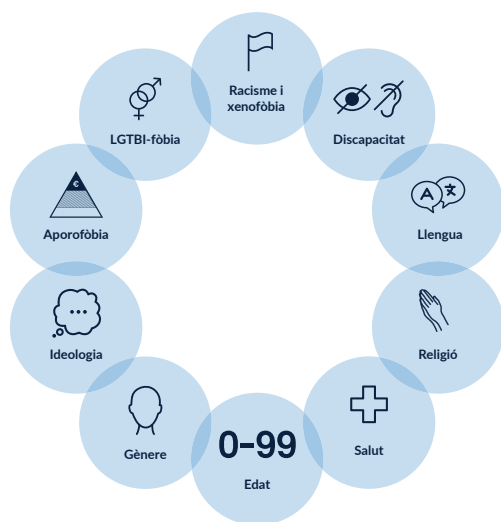
Taula 1. Atenció i resposta de la Taula d'Entitats SAVD davant de les situacions de discriminació

Entitats	Suport i acompanyament									Denúncia	
	Psicològic	Psicosocial	Socioeducatiu	Orientació jurídica	Incidència pública	Intermediació	Conciliació	Mediació	Derivació a organització especialitzada	Administrativa	Penal
OND	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
ACATHI	*	*	*		*				*		
ACDDH				*	*				*	*	*
BAYT-AL-THAQAFI	*	*		*	*	*		*	*		
CEPAIM			*	*	*			*	*	*	
CONSELL DE LA JOVENTUT DE BARCELONA					*						
CREACIÓ POSITIVA					*						
DINCAT		*	*	*	*						
FEDERACIÓ ECOM		*		*	*	*			*	*	
EXIL	*	*	*						*		
FEDERACIÓ VEUS		*			*						
FEDERACIÓ SALUT MENTAL CATALUNYA		*		*	*				*		
FIL A L'AGULLA	*		*		*				*		
FUNDACIÓ SECRETARIAT GITANO		*	*	*	*		*		*		
GAIS POSITIUS	*	*		*					*	*	
IRÍDIA		*		*	*				*		*
OBSERVATORI DE LA ISLAMOFÒBIA DE CATALUNYA – ODIC - SAFI			*	*	*				*	*	
OBSERVATORI CONTRA L'HOMOFÒBIA	*	*		*	*	*			*	*	*
PLATAFORMA PER LA LLENGUA	*	*		*	*	*		*	*	*	*
SINDICAT DE LLOGATERES		*	*	*	*				*		
SOS RACISME		*		*	*	*				*	*
UNIÓ ROMANÍ		*		*	*						
XAPSELL	*	*	*	*	*			*	*	*	*

Font: Informe de l'Observatori de les discriminacions a Barcelona, 2020.

en les categories especialment protegides davant les discriminacions, recollides en diversos instruments jurídics internacionals, regionals, nacionals i locals, com són la Declaració universal dels drets humans, el Conveni europeu de drets humans, la Carta europea de salvaguarda dels drets a la ciutat, la Constitució espanyola, l'Estatut d'autonomia de Catalunya o la Carta municipal de Barcelona, entre d'altres (esquema 1).

Esquema 1. Eixos de discriminació



Font: Informe de l'Observatori de les discriminacions a Barcelona, 2020.

2. Les discriminacions en xifres

El 16% de les barcelonines i els barcelonins han viscut una situació de discriminació al seu barri. Així ho conclou l'Enquesta de relacions veïnals i convivència de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (ECAMB)² del 2020, que mostra les percepcions i vivències de les discriminacions als barris, com a resultat de les entrevistes efectuades entre el 29

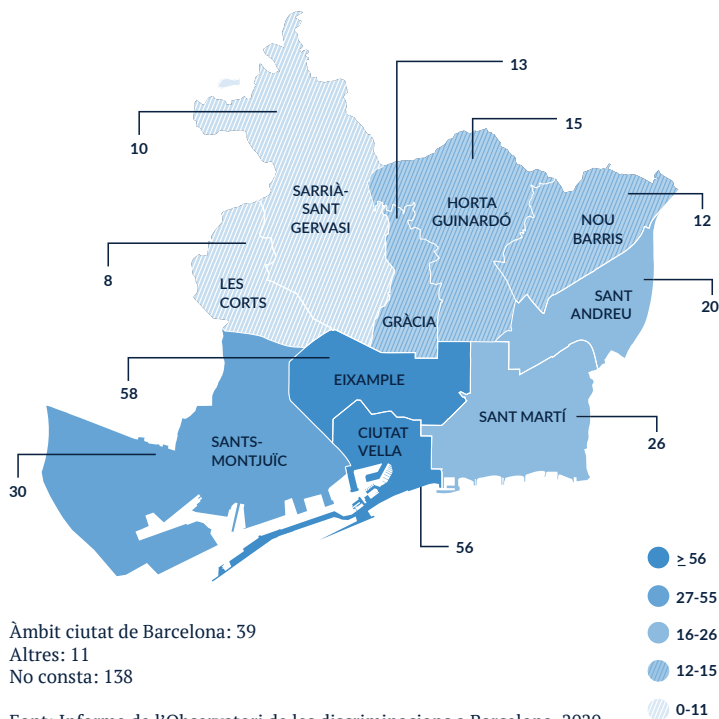
d'octubre i el 23 de desembre de 2020 a 5.437 persones de l'àrea metropolitana de Barcelona, de les quals 4.043 s'han fet a Barcelona.

Si ens fixem, però, en les discriminacions que s'han arribat a reportar a l'OND o a alguna de les entitats de la Taula SAVD, les xifres són molt més baixes: durant el 2020 s'han recollit 436 situacions de discriminació, una xifra superior a la del 2019, quan se'n van recollir 411, i molt superior a la del 2018, any en què es van registrar 265 situacions discriminatòries. Aquest augment està condicionat, en gran part, per l'ampliació progressiva de la Taula (el 2018 en formaven part 13 entitats, el 2019 van augmentar a 18 i actualment n'hi ha 22) i, en conseqüència, per una ampliació del radi de recollida de situacions discriminatòries. Tot i l'increment gradual de situacions registrades, i tal com deixa palesa la comparació amb l'indicador construït amb les dades de l'enquesta, ens trobem davant un fenomen evident d'infradenúncia.

Les situacions recollides durant el 2020 per la Taula d'Entitats ens permeten extreure algunes conclusions i analitzar algunes tendències. Si ens fixem en la localització de les discriminacions (figura 1), observem que on més discriminacions s'han detectat és a l'Eixample, amb 58 casos, seguit de molt a prop per Ciutat Vella, amb 56, i per Sants-Montjuïc (30) i Sant Martí (26). Aquestes dades no només ens mostren on es poden estar produint més discriminacions, sinó també en quins districtes cal millorar la detecció i la recollida de casos.

2. Podeu consultar els resultats de l'enquesta a l'enllaç següent: https://iermb.uab.cat/wp-content/uploads/2021/03/ECAMB-2020_Primeres-dades-AMB.pdf

Figura 1. Discriminacions per districtes



Si analitzem en més detall l'àmbit on tenen lloc les discriminacions (taula 2), veiem que a l'espai públic predominen en carrers, parcs, platges i places de la ciutat, amb 109 casos, seguits del transport públic, amb 31. En l'àmbit privat, els espais que més discriminacions acumulen són els habitatges i les comunitats de veïnatge, que passen de registrar 42 casos el 2019 a 70 el 2020, de manera molt lligada al context de pandèmia i de restriccions de moviments viscut durant tot el 2020; la tendència inversa es registra en els bars i restaurants, que baixen de 34 a 13 durant l'any passat.

Taula 2. On es discrimina

	Nre.
Espais públics	197
Carrers, parcs, platges, places	109
Instal·lacions públiques	84
Estacions de transport o mitjans de transport	31
Centres hospitalaris	13
Oficines d'atenció al públic i jutjats	12
Centres escolars	9
Dependències policials	4
Albergs o centres d'acollida	3
Centres esportius, culturals i socials	1
Biblioteques, museus i sales d'exposicions	1
Altres	10
Serveis en línia i telefònics	3
No consta	1
Espais privats	211
Instal·lacions privades d'accés públic	65
Comerços	21
Restaurants i bars	13
Mercat	7
Oficines d'atenció i serveis	6
Hotels, albergs i centres d'acollida	2
Estacions de transport	2
Altres	14
Instal·lacions privades amb accés condicionat a requisits	129
Cases, pisos i habitatges	70
Empreses i entitats	29
Centres escolars, hospitalaris i esportius	12
Mitjans de comunicació	5
Altres	3
No consta	10
Serveis en línia i telefònics	14
No consta	3
Altres	17
No consta	11

Font: Informe de l'Observatori de les discriminacions a Barcelona, 2020.

Les dades també ens donen informació sobre qui està discriminant a Barcelona (taula 3). En la majoria de casos es tracta de particulars, és a dir, persones individuals que el 2020 han sumat 185 casos, seguit de prop de les discriminacions comeses per entitats privades o empreses, que sumen 130. Una dada especialment rellevant en aquest àmbit és la referent a les discriminacions exercides pels agents públics, que sumen 128 casos, entre les comeses per

Taula 3. Agents discriminadors

Agents discriminadors	Nre.	%
Particulars	185	41,6
Entitats privades / empreses	130	29,2
Treballador/a	49	37,7
Seguretat privada	19	14,6
Entitats/associacions	16	12,3
Personal directiu	13	10,0
Grup organitzat	5	3,9
No consta	28	21,5
Administració pública	77	17,3
Local	38	49,4
Autonòmica	21	27,3
Estatl	9	11,7
No consta	9	11,7
Cossos policials	51	11,5
Local	25	49,0
Autonòmic	21	41,2
Estatl	3	5,9
No consta	2	3,9
No consta	2	0,5
Total	445¹	100,0

1. En aquest cas, el total d'agents discriminadors no coincideix amb el total de situacions de discriminació recollides durant el 2020 (436), perquè en alguns casos pot haver-hi més d'un agent discriminador.

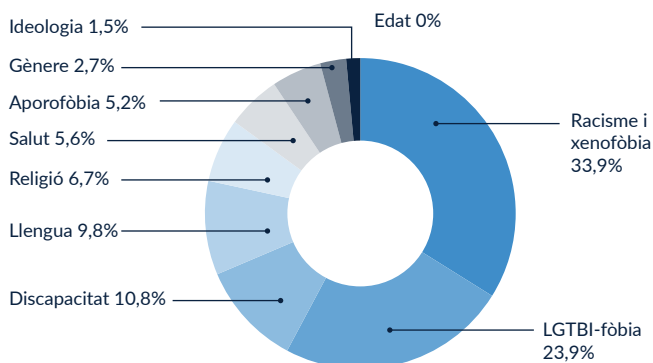
Font: Informe de l'Observatori de les discriminacions a Barcelona, 2020.

personal de les diferents administracions públiques (77) i els cossos policials (51) presents a Barcelona.

Un dels objectius fonamentals de la recollida de dades que fa l'Observatori és analitzar quines són les causes estructurals que hi ha darrere les discriminacions, i en aquest sentit és clau entendre per quins motius s'està discriminant (gràfic 1).

Les dades recollides durant el 2020 mostren que el racisme i la xenofòbia continuen sent les causes principals de la discriminació entre els casos recollits per l'OND i la Taula d'Entitats SAVD, amb el 34%; la segona causa, igual que durant el 2018 i el 2019, és l'LGTBI-fòbia, que suposa el 24% del total, seguida de les discriminacions motivades per raons de discapacitat, que representen l'11% dels casos, i de les lingüístiques, amb el 10%. Enguany, les discriminacions per motius religiosos sumen gairebé el 7%, seguides de les motivades per raons de salut, que continuen representant

Gràfic 1. Motius de discriminació



Font: Informe de l'Observatori de les discriminacions a Barcelona, 2020.

el 6% dels casos, tal com passava el 2019. Durant el 2020 s'han recollit menys casos d'aporofòbia (5%), però tal com passa en altres eixos, la raó està més vinculada a la infradenúncia i als impactes associats a la pandèmia que no pas a un descens de les discriminacions.

La majoria de situacions recollides han estat discriminacions directes –enfrent de les indirectes, en què disposicions, criteris o pràctiques aparentment neutres situen un grup determinat de persones en desavantatge respecte a altres grups, normalment a través de lleis, polítiques públiques o anuncis. D'entre les discriminacions directes, la majoria s'ha expressat mitjançant un tracte diferenciat, fet que representa el 52,3% del total de casos recollits durant el 2020 (taula 4). En el 38,7% s'ha produït algun tipus d'agressió, verbal (24,9%) o física (13,8%). Tot i que en un percentatge més baix, també s'han recollit situacions discriminatòries que s'han manifestat a través del discurs d'odi, en el 5,6% dels casos, i d'actes de vandalisme, en l'1,2%.

Especialment preocupants són les 160 situacions en què les discriminacions s'han expressat a través de violència verbal

Taula 4. Tipus de discriminació directa

Acció discriminatòria	Nre.	%
Tracte diferenciat	216	52,3
Agressions verbals	103	24,9
Agressions físiques	57	13,8
Discurs discriminador i d'odi	23	5,6
Vandalisme	5	1,2
No consta	9	2,2
Total	413	100,0

Font: Informe de l'Observatori de les discriminacions a Barcelona, 2020.

o física. Igual que passava al 2019, el col·lectiu més afectat per les agressions físiques és l'LGTBI, amb 27 agressions reportades, i a continuació trobem les agressions motivades pel racisme i la xenofòbia, que sumen 19. Si encreuem les dades dels casos de vulneracions d'integritat física amb l'agent de discriminació es constata com la majoria d'agressions continuen provenint de particulars, ja que es donen en el 79% dels casos (en les situacions registrades durant el 2019, el percentatge era del 60%).

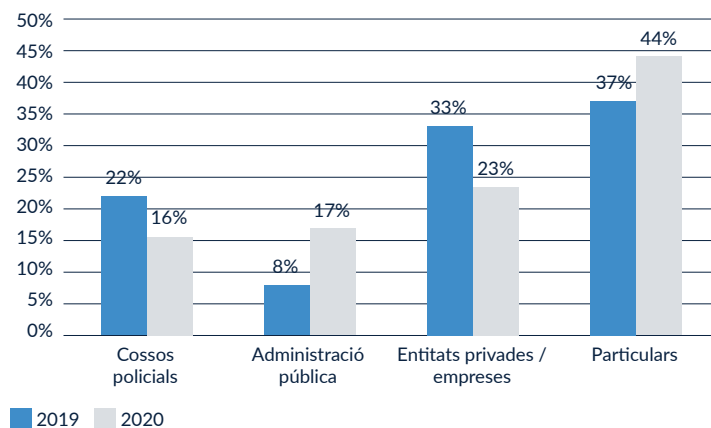
3. Racisme i xenofòbia: el principal motiu de discriminació a Barcelona

Entenem per discriminació motivada pel racisme la que està basada en la creença i l'actitud de considerar la superioritat natural d'un grup sobre un altre, tant en l'aspecte individual com en l'institucional; en aquest cas, el grup ve identificat pel color de la pell o l'atribució fictícia a una suposada raça. Pel que fa a la discriminació expressada a través del fenomen de la xenofòbia, la descrivim com la que es dona per una por irracional o rebuig a persones d'altres països o ètnies. Normalment, tant el racisme com la xenofòbia tenen un encreuament molt rellevant amb l'eix socioeconòmic, ja que el rebuig acostuma a ser envers les persones amb recursos econòmics baixos.

En aquest sentit, des de l'Observatori analitzem les discriminacions motivades pel racisme i la xenofòbia des d'un sentit ampli, que afecta persones d'origen nacional divers, però també persones nascudes a Barcelona, que pel fet de ser racialitzades, o per pertànyer o estar associades amb una ètnia o religió determinades, són discriminades; és el cas, per exemple, dels fenòmens de l'antigitanisme i del racisme antimusulmà.

Malgrat l'estat d'alarma, les restriccions de mobilitat i els períodes de confinament viscuts durant el 2020, així com les dificultats associades per poder reportar les discriminacions, el nombre de casos de racisme i xenofòbia recollits per l'OND i les entitats de la Taula que treballen en aquest àmbit ha augmentat durant el 2020 (163), en comparació amb els recollits l'any anterior (148).

Gràfic 2. Qui discrimina per racisme i xenofòbia. Evolució 2019-2020



Font: Informe de l'Observatori de les discriminacions a Barcelona, 2020.

Si ens fixem en la comparativa de qui discrimina per racisme i xenofòbia els anys 2019 i 2020 que mostra el gràfic 2, veiem que s'observa una pujada del 7% en el nombre de casos particulars i una davallada del 10% en el d'entitats privades i empreses, tal com passa amb les xifres generals dels agents discriminadors. No obstant això, trobem la tendència més marcada en els casos comesos per l'Administració pública, que l'any 2018 representaven el 18%, el 2019 van baixar al 8% i el 2020 han tornat a situar-se en el 17%. Entre aquestes discriminacions predominen les comeses pel personal que treballa en

l'àmbit del transport públic. Pel que fa als àmbits on tenen lloc, les xifres mostren una davallada percentual en les discriminacions a l'espai públic urbà, que passa del 26% al 20%, tot i que els carrers, parcs, places i platges es mantenen com un dels espais clau en aquest eix de discriminació, amb 32 casos, i hi ha un lleuger increment de les situacions ocorregudes en habitatges i comunitats de veïnatge, que passa de 20 el 2019 a 27 el 2020.

4. La clau pot ser un nom: discriminacions en l'accés a l'habitatge

L'àmbit de l'habitatge és, any rere any, un dels espais focus de discriminacions, que afecten de manera transversal la majoria dels eixos de discriminació. Durant el 2020, i en context de pandèmia, restriccions de mobilitat i confinaments, aquest àmbit ha adquirit una rellevància especial. A les discriminacions que passen en habitatges i comunitats de veïns i veïnes, se sumen totes les situacions discriminatòries que es produeixen en el procés d'accés a lloguer o compra d'un habitatge. Conscient de la invisibilitat d'aquestes situacions, el 2020 l'Ajuntament de Barcelona ha dut a terme un experiment sobre les discriminacions en l'accés a l'habitatge amb la intenció de comprovar l'abast d'aquest problema en les discriminacions motivades pel racisme i la xenofòbia.

“La clau pot ser un nom. Detecció d'evidències de discriminació en l'accés al mercat de lloguer d'habitatge a Barcelona”³ recull els resultats de l'estudi, que s'han obtingut a partir de 1.000 anuncis en portals

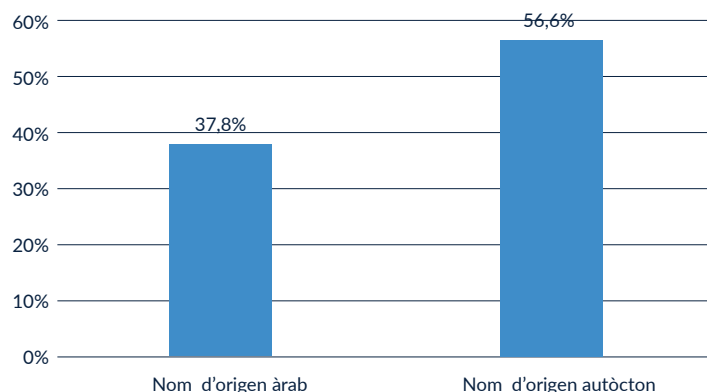
3. Podeu consultar l'estudi complet a l'enllaç següent: https://ajuntament.barcelona.cat/dretsidiversitat/sites/default/files/LA_CLAU_POT_SER_UN_NOM.pdf

immobiliaris de Barcelona, 500 per comprovar si existien discriminacions per raó d'origen i 500 per orientació sexual de les persones que sol·licitaven accedir al lloguer d'un habitatge. Als anuncis es van enviar dos missatges pràcticament idèntics en què la diferència principal eren els noms de les persones (en uns casos combinant noms identificats amb persones estrangeres i autòctones, i en l'altre de parelles heterosexuales i homosexuals).

Mentre que els resultats obtinguts en els casos de les discriminacions cap a parelles homosexuals no són significatius, les dades sí que confirmen l'existència de discriminacions cap a persones percebudes com a estrangeres que proven d'accedir a un pis de lloguer a Barcelona. L'informe confirma que, de cada 10 sol·licituds, les enviades per parelles amb noms autòctons reben 6 respostes, mentre que les de nom àrab en reben 4, un 18,8% menys que les parelles autòctones; les parelles amb noms àrabs també tenen menys accés a visites d'immobles i, en aquest cas, la discriminació se situa en el 7,6%, ja que el 17,4% de les parelles reben una invitació immediata per visitar un immoble, mentre que en les parelles amb noms àrabs només un 9,8% aconseguen visita.

Un altre factor clau que s'evidencia amb l'estudi és la diferència de preu de lloguer al qual tenen accés les persones amb noms percebuts com a estrangers; el preu de lloguer mensual mitjà de les respostes obtingudes per la parella autòctona és de 1.276 euros, davant dels 1.348 euros de mitjana de la parella amb noms d'origen àrab, 108,3 euros mensuals de diferència; és a dir, que com més car és el preu del lloguer, més possibilitats tenen les parelles percebudes com a estrangeres d'obtenir una primera resposta.

Gràfic 3. Taxa de resposta segons origen



Font: Consultoria Social Broll.

5. Valoració i reptes de futur

Malgrat els esforços que s'estan duent a terme des de l'Observatori per millorar la recollida de dades sobre situacions de discriminació a la ciutat, és evident que la infradenúncia continua sent un problema transversal que invisibilitza el fenomen de les discriminacions a Barcelona. Les causes són diverses: des de la normalització de determinades discriminacions cap a determinades persones o grups, passant pel desconeixement de què cal fer quan es pateix una discriminació, o la dificultat de provar les discriminacions quan es tracta de la paraula d'una persona contra la d'una altra, fins a la por de les conseqüències que pot comportar denunciar algunes situacions discriminatòries, com poden ser les que s'expressen amb uns nivells de violència més elevats.

En el context de pandèmia actual, se n'hi han sumat d'altres: algunes discriminacions s'han viscut com a normalitzades dins de la situació de desconcert i d'angoixa

generalitzada i s'han acceptat com a mesures normals o necessàries. Per altra banda, les restriccions de mobilitat, de prestació de serveis i les dificultats en l'accés a eines digitals davant la virtualització global de molts serveis d'atenció, han dificultat en alguns casos que les víctimes de discriminació contactin amb els serveis municipals o les entitats socials per reportar la situació de discriminació viscuda, i també han dificultat la generació de confiança i la possibilitat d'oferir a la víctima un espai segur on poder explicar la situació viscuda.

L'any 2020 també ha portat alguns avenços importants en la lluita contra les discriminacions. Un factor clau ha estat l'aprovació de la Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació, que incorpora una sèrie de millores en àmbits clau com ara els drets de les víctimes en el procediment sancionador, la capacitat sancionadora dels ens locals i la inclusió de l'aporofòbia com a motiu de discriminació; també crea diversos instruments per a la protecció i la promoció de la igualtat de tracte i la no-discriminació. En aquest sentit, un repte clau per al 2021 serà el desplegament i la reglamentació de la llei esmentada, i la seva aplicació a Barcelona, mantenint la feina conjunta entre administracions i entitats socials, que porten més de dues dècades lluitant contra les discriminacions a la ciutat.

Bibliografia

AJUNTAMENT DE BARCELONA, DIRECCIÓ DE SERVEIS DE DRETS DE CIUTADANIA. *Informe de l'Observatori de les discriminacions a Barcelona 2020*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona, 2021.

AJUNTAMENT DE BARCELONA, DIRECCIÓ DE SERVEIS DE DRETS DE CIUTADANIA. *La clau pot ser un nom. Detecció d'evidències de discriminació en l'accés al mercat de lloguer d'habitatge a Barcelona*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona. https://ajuntament.barcelona.cat/dretsidiversitat/sites/default/files/LA_CLAU_POT_SER_UN_NOM.pdf [Consulta: 4 de juny de 2021]

INSTITUT D'ESTUDIS REGIONALS I METROPOLITANS DE BARCELONA. *Enquesta de relacions veïnals i convivència (ECAMB), 2020. Primers resultats*. Bellaterra: IERMB, 2021. https://iermb.uab.cat/wp-content/uploads/2021/03/ECAMB-2020_Primeres-dades-AMB.pdf [Consulta: 1 de juny de 2021]^o