

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

El 9 de març de 2021 una empresa va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de resposta per part del Districte de l'Eixample.

Exposava que en data 17 de gener de 2021 es va sol·licitar cita prèvia amb els serveis tècnics del Districte de l'Eixample i que la sol·licitud encara no havia estat atesa.

Afegia que havien intentat sol·licitar una nova cita prèvia però el tràmit no es trobava operatiu a la web.

Manifestava que també havien estat demanats a aquest districte cinc informes urbanístics previs a una comunicació d'un club de cànnabis i que, segons constava en la tramitació, el termini per resoldre aquests informes és d'un mes. Aquest termini ja hauria transcorregut sense que els hagin rebut (sol·licitats el novembre i desembre del 2020 i gener i febrer del 2021).

Els clients que els han encarregat els informes els estaven reclamant i no sabien l'estat de la tramitació i la data prevista de finalització.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient estudiant 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.

Examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va valorar la conveniència de dirigir-se al **Districte de l'Eixample** per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 31 de març de 2021 es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 18 de novembre de 2021 aquesta Sindicatura va rebre la informació del Districte de l'Eixample, en què s'exposa que en la fitxa IRIS del 17 de gener de 2021 consta que es demanava l'estat de tramitació de dos informes previs urbanístics de club de cànnabis. La reclamació es va respondre el 26 de gener del 2021 i es va traslladar la petició a la secció d'activitats dels Serveis Tècnics.

Des dels Serveis Tècnics es treballava pe donar una resposta a la vista de les diverses resolucions, Sentència núm. 1627/2020, de 2 de juny, del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, per la qual es declara la nul·litat del Pla especial urbanístic per a l'ordenació territorial dels clubs i associacions de consumidors de cànnabis a la ciutat de Barcelona (aprovat ple Plenari del Consell Municipal en sessió celebrada el 27 de maig de 2016 i publicat al BOPB del 10 de juny de 2016). Resta pendent de resposta del Tribunal Suprem el recurs de cassació admès a tràmit, interposat per l'Ajuntament en data 15 de setembre de 2020.

Aquesta espera ha originat un retard en la resposta administrativa ja que per resoldre la sol·licitud d'informe urbanístic previ és necessari un pronunciament definitiu del Tribunal Suprem en relació amb el recurs de cassació esmentat. Lamenten el retard i agilitaran les comunicacions al més aviat possible.

Afegien que el servei de tramitació de cita prèvia a través de la web funciona correctament. És possible que puntualment hi hagi hagut una saturació o un problema tècnic.

CONSIDERACIONS

Abans d'iniciar l'anàlisi de les circumstàncies, es vol assenyalar que el temps transcorregut des de la petició d'informació municipal, sobre la queixa de referència, fins que s'ha rebut l'informe de resposta, ha estat de més de set mesos.

Així mateix, s'ha de destacar que en la petició d'informació que va realitzar des de la Sindicatura (el contingut de la qual es reproduïx a l'inici d'aquesta resolució) es feia referència a diferents peticions dirigides al Districte de l'Eixample, a una sol·licitud de cita prèvia amb els serveis tècnics del Districte (realitzada el 17 de gener de 2021, i que al març d'aquell any no havia estat atesa), així com a diferents sol·licituds d'informes realitzades els mesos de novembre i desembre de 2020 i al gener i febrer de 2021, per l'empresa, de les quals tampoc havien rebut resposta. En l'informe municipal sols es fa referència a un IRIS, de la resposta del qual no s'aporta còpia, tal com s'havia sol·licitat des d'aquesta institució.

Per aquest motiu, cal recordar al Districte de l'Eixample la seva obligació de col·laborar amb la Sindicatura, tal com estableix el Reglament del Síndic de Greuges de Barcelona, per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.

Els promotors de la queixa es va dirigir a la Sindicatura per exposar que s'havien adreçat en diferents ocasions al Districte de l'Eixample, per sol·licitar cita prèvia amb els serveis tècnics i per sol·licitar uns informes. Després de mesos esperant, no havien rebut cap resposta municipal.

També es referien a la impossibilitat de sol·licitar cita prèvia a través de la web municipal. Sobre aquest aspecte, la resposta municipal exposa que la web està operativa i que les dificultats podien ser degudes a un problema de saturació o una incidència tècnica, ambdues de caràcter puntual. Per tant, en relació amb el

David Bondia Garcia

funcionament de la web, no s'observa cap irregularitat, ja que els fets eren aïllats, compatibles amb els mitjans electrònics, i resolts.

No obstant, la manca de respostes a què es referien des de l'empresa, malgrat les explicacions facilitades en l'informe municipal, preocupen a la Sindicatura.

Resulta obvi que en situacions com la descrita, en la qual l'activitat municipal està condicionada per l'activitat de la justícia, a la qual es troba subjecta, no es puguin finalitzar determinats processos i calgui restar a l'espera per poder emetre una resolució definitiva i ajustada a la legalitat.

Aquest fet, però, no justifica que no es faciliti una resposta escrita o cita prèvia a aquelles persones físiques o jurídiques que ho sol·licitin, d'acord amb els principis generals amb què han d'actuar les administracions públiques, establerts a l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, com la racionalització i agilitat, el servei efectiu, o la claredat i simplicitat, entre d'altres.

Per tant, des d'aquesta Sindicatura es considera que s'hauria d'haver donat resposta, en la forma que el Districte considerés adient, a aquelles peticions, i haver fet extensius a l'empresa els motius que estaven causant un endarreriment.

La manca de resposta o el retard amb aquestes no obeeixen als principis d'eficiència i bona Administració amb què han de regir-se els serveis municipals. En aquest sentit, és necessari recordar que la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea a l'article 41 estableix el dret a una bona Administració, i concreta al punt 1 del mateix article el dret que les institucions i òrgans de la Unió tractin els seus afers imparcialment i equitativament, i dins d'un termini raonable.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula aquesta institució, aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge i, considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació del Districte de l'Eixample ha de millorar en eficàcia.

En conseqüència, emeto la següent decisió:

- **Recordar al Districte de l'Eixample** que ha de respondre, en totes les ocasions, a les peticions de cita prèvia, i als escrits presentats per la ciutadania, en els terminis previstos i amb el contingut que considerin oportú, d'acord amb les circumstàncies.
- **Recomanar al Districte de l'Eixample** que, en cas que encara no s'hagi pogut facilitar una resposta a l'empresa, se'ls faciliti informació sobre l'estat de la qüestió, a l'espera d'una resposta definitiva, quan sigui possible.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, febrer de 2022