

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A COMUNICACIÓ PÚBLICA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

El 7 d'agost de 2021 un ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per les dificultats per accedir als Jardins del Viver de Can Borni.

Explica que el dissabte 7 d'agost de 2021, sobre les 17:00 h va anar als Jardins del Viver de Can Borni i estava tancat. Segons l'enllaç de la Guia de Barcelona, https://guia.barcelona.cat/es/detall/jardins-del-viver-de-can-borni_99400165137.html, els Jardins haurien d'haver estat oberts, atès que hi diu que està obert quan també ho estigui el Parc d'Atraccions del Tibidabo, i aquest estava en ple funcionament. L'horari, a més, també coincidia amb l'indicat a la web, des de les 11:00 h i fins a les 21:00 h.

Exposa que a la porta dels Jardins hi ha un cartell amb l'horari, on s'indica que està obert des de les 11 del matí fins al capvespre, els dies que funcioni el Parc d'Atraccions del Tibidabo (de l'11 de març al 31 de desembre), on també s'indica un telèfon, per a més informació. Per aquest motiu, a les 17:04 h va trucar-hi i, després que se li indiqués que havia d'esperar, passats tres minuts, es va penjar la trucada automàticament, sense que hi hagués cap problema de cobertura.

Prossegueix relatant que va haver de marxar sense poder-lo visitar, tot i que, segons l'horari oficial, havia d'estar obert, i sense haver obtingut resposta per part del telèfon indicat al cartell a l'entrada dels Jardins.

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 a Barcelona de Serveis Municipals (BSM) per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 11 d'agost 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 27 de gener de 2022 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada en què s'exposa que el Parc d'Atraccions del Tibidabo és una societat participada

íntegrament en el seu capital per BSM, la qual té encomanada la seva gestió i explotació.

Es desenvolupen els següents punts:

1. Sobre els motius pels quals els Jardins del Viver de Can Borni no romanien oberts el dissabte 7 d'agost de 2021 a les 17:00 h

La gestió d'obertura i tancament dels Jardins del Viver de Can Borni es fa a càrrec del personal del Parc d'Atraccions del Tibidabo, en virtut del conveni signat entre el Parc d'Atraccions del Tibidabo i el Consorci del Parc de Collserola. Degut a la dificultat d'accés a l'espai en els moments de poca il·luminació natural, es va acordar, conjuntament amb el Parc de Collserola, que l'horari d'accés seria d'11:00 h a 17:00 h, publicat d'aquesta manera a la pàgina web del parc. Per aquest motiu, el dissabte 7 d'agost de 2021 a les 17:00 h els Jardins del Viver de Can Borni no romanien oberts.

2. Sobre les causes per les quals no estava indicat, ni a la web, ni al cartell, que els Jardins romanien tancats

Si bé l'horari d'accés acordat és d'11:00 h a 17:00 h, aquest no es troba reflectit en el full d'horari del cartell que consta a l'entrada dels Jardins on, sense especificar l'hora de tancament, apareix únicament la menció "fins al capvespre".

El Parc d'Atraccions del Tibidabo ha sol·licitat al Consorci del Parc de Collserola que es realitzi un canvi en dit cartell, a fi i efecte d'evitar situacions de malentesos, atès que el fet de definir el tancament "al capvespre", si bé pot ser vàlid per a les èpoques de tardor o hivern, per a l'època d'estiu no ho és.

A l'enllaç de la Guia Barcelona, https://guia.barcelona.cat/es/detall/jardins-del-viver-de-can-borni_99400165137.html, l'horari d'accés acordat tampoc hi consta correctament. En aquest sentit, BSM es posarà en contacte amb l'Ajuntament de Barcelona a fi que es modifiqui l'horari indicat a la Guia de Barcelona.

3. Sobre el funcionament del telèfon 932117942, amb horaris, dates de funcionament i personal disponible, així com indicar els motius pels quals no es va atendre la trucada del ciutadà.

L'atenció telefònica del dissabte 7 d'agost de 2021 es va dur a terme mitjançant la centraleta informatitzada. La gestió de les comunicacions entrants es realitza mitjançant un procés automatitzat d'arbre de decisions. Entre les opcions que es poden escollir, l'opció referent a les tarifes del parc ofereix la informació sol·licitada i, en finalitzar aquesta, es produeix un *end call* automatitzat. Per altra banda, si l'opció sol·licitada (amb el teclat numèric del seu telèfon) és comunicar amb un agent, es disposa d'atenció telefònica de 10:00 h a 20:00 h, en horari d'agost, caps de setmana i festius, amb l'atenció permanent d'un agent.

En aquest sentit, el dissabte 7 d'agost de 2021 el telèfon d'atenció va funcionar amb normalitat, i es van atendre 235 trucades, amb una duració mitjana de 5:27 minuts de temps de resposta.

CONSIDERACIONS

Abans d'iniciar l'anàlisi de les circumstàncies, es vol destacar 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 cinc mesos. Aquest

David Bondia Garcia

termini supera amb escriu el que pot considerar-se un temps raonable d'acord amb els principis d'eficiència i bona Administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, incompleix el deure de col·laboració establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del dia 19 de gener de 2005).

Per aquest motiu, cal recordar a BSM la seva obligació de col·laborar amb aquesta 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.

El ciutadà es dirigia a la Sindicatura per exposar el seu malestar pel fet que, després de consultar a la web la Guia de Barcelona per tal de conèixer els horaris dels Jardins del Viver de Can Borni, quan els va visitar, dins l'horari indicat, estaven tancats.

A més, tot i trobar l'accés tancat, al mateix lloc hi havia un cartell en el qual s'indicava l'horari: "de les 11 del matí al capvespre", quan la visita del ciutadà es produïa un dissabte, del mes d'agost, a les 17:00 h, per tant, en ple dia.

Efectivament, l'informe municipal confirma que a aquella hora (les 17:00 h) es tanquen els Jardins del Viver de Can Borni, segons el conveni signat entre el Parc d'Atraccions del Tibidabo i el Consorci del Parc de Collserola. En aquest sentit, i una vegada identificat l'error, des de BSM s'informa aquesta Sindicatura que s'ha sol·licitat el canvi en el cartell i que també es comunicarà a l'Ajuntament de Barcelona per tal que es modifiqui l'horari indicat a la Guia de Barcelona.

D'aquesta forma, per tant, s'ajustaria l'actuació municipal d'acord amb el principi de claredat i simplicitat amb què han d'actuar les administracions públiques, segons estableix l'article 3 de la Llei 40/2015, del règim jurídic del sector públic. I també atenent el dret a la informació sobre els serveis municipals establerts per l'article 6 de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona.

El promotor de la queixa també es referia a una trucada realitzada a les 17:04 h al telèfon indicat al cartell, la qual, després de tres minuts, es va penjar automàticament. Sobre aquesta qüestió la resposta municipal ofereix informació en què s'exposa que, si s'escull l'opció d'informació, una vegada aquesta es facilita, automàticament es finalitza la trucada. També diu que hi ha l'opció de comunicar amb un agent, des de les 10 i fins a les 20 h en horari d'agost, i que aquell dia el servei va funcionar amb normalitat. La Sindicatura no disposa d'elements per poder analitzar què va poder succeir, però amb la informació actual, no s'observa cap irregularitat al respecte.

Es necessari referir-se, però, al motiu exposat a l'informe municipal per explicar la causa del tancament dels Jardins del Viver de Can Borni un dissabte a les 17 h del mes d'agost, i que, segons l'informe municipal, seria la dificultat d'accés al lloc en els moments de poca il·luminació natural.

A les 17 h. del mes d'agost la il·luminació natural és habitualment intensa, com a la resta de mesos d'estiu. A més, el mes d'agost (i tot l'estiu) i els dissabtes (i diumenges

i festius), són moments en què bona part de la ciutadania disposa de temps lliure i pot gaudir dels espais verds de la ciutat.

En aquest sentit, cal recordar el dret a la ciutat, que estableix la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat, pel qual la ciutat pertany a tots els seus habitants, i on tothom ha de trobar les condicions per realitzar-se des d'un punt de vista social, polític i ecològic. La mateixa carta també es refereix al dret al lleure, pel qual els ajuntaments reconeixen el dret de les persones a tenir temps lliure.

També cal tenir en compte el contingut de l'Agenda 2030 de Barcelona i els objectius de desenvolupament sostenible (ODS). D'una banda, l'ODS 11.6 preveu la millor protecció, accessibilitat i coneixement dels elements patrimonials singulars i d'identitat de Barcelona, entre els quals s'inclouen els paisatges i els elements del patrimoni natural. De l'altra, l'ODS 15 estableix la protecció, restauració i promoció de l'ús sostenible dels ecosistemes terrestres i preveu, a l'ODS 15.1, la promoció dels nodes de biodiversitat i reserves de natura com a part essencial de la infraestructura humana.

D'acord amb aquests preceptes, des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona es considera que és necessari que es prenguin les mesures oportunes per tal que els Jardins del Viver de Can Borni puguin estar oberts i accessibles a la ciutadania en les franges horàries amb llum natural, i que es posi una especial cura per garantir-ho els caps de setmana, festius i mesos d'estiu, per tal de no privar la ciutadania del dret al gaudi de la ciutat i dels espais verds singulars.

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 de BSM, ha de millorar en eficàcia.

En conseqüència, emeto la següent decisió:

- **Recomanar a BSM** que vetlli per tal que els horaris d'obertura dels Jardins del Viver de Can Borni que es comuniquen a la ciutadania, per diferents mitjans, s'ajustin a la realitat.
- **Recomanar a BSM** que es revisin els horaris de tancament dels Jardins del Viver de Can Borni, per tal que puguin romandre oberts en hores amb il·luminació natural, especialment en caps de setmana, festius i mesos estivals.

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