

David Bondia Garcia

## **RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A UNA MULTA PER UNA INSTAL·LACIÓ D'AIRE CONDICIONAT**

### **ANTECEDENTS**

#### **Descripció dels fets objecte de la queixa**

En data 29 de juny de 2021, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca d'acceptació d'unes al·legacions presentades en referència a la tramitació d'un procediment administratiu mitjançant el qual se li havia imposat una multa coercitiva, a nom de la seva dona, per no haver retirat un aparell d'aire condicionat en el termini establert.

El promotor de la queixa exposava que, havent-se notificat l'ordre de retirada de l'aparell, va sol·licitar cita prèvia amb els serveis tècnics per explicar que estava mirant pressupostos per canviar la ubicació de l'aparell i que necessitava una ampliació de termini. **L'atenció es va fer telefònicament i se'l va informar que havia de presentar les al·legacions per escrit.**

Segons exposava, quan va tornar a sol·licitar cita per presentar les al·legacions, aquesta no se li va concedir fins al dia 10 de novembre de 2020 (amb molts dies de retard). Paral·lelament, en data 4 de novembre de 2020, es va realitzar la inspecció de comprovació per la qual se li va imposar la multa coercitiva.

Havent retirat l'aparell d'aire condicionat de la ubicació denunciada en data 30 de novembre de 2020 i **havent presentat unes al·legacions en data 24 de desembre de 2020 en què argumentava tots els problemes tècnics per sol·licitar cita i/o presentar al·legacions telemàticament, no se li ha acceptat el recurs.** Per aquest motiu, sol·licita la revisió de l'actuació municipal per part de la Sindicatura, ja que ha pagat els 500 € que ha costat el canvi d'ubicació de l'aire. El ciutadà indica que hi ha molts altres pisos a la finca que no ho han fet, i ni tan sols coneix si també els han requerit que ho facin.

#### **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 considerar convenient 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 7 de juliol 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 26 de juliol de 2021, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa que, en data 14 d'agost de 2020, es va notificar la resolució d'incoació de l'expedient de protecció de la legalitat urbanística, vulnerada per la situació incorrecta d'un aparell d'aire condicionat ubicat al pati.

La resolució de ratificació de retirada de l'esmentat aparell es va dictar en data 7 de setembre de 2020 i es va notificar el dia 23 de setembre de 2020.

En data 4 de novembre de 2020 es realitza una inspecció en l'emplaçament de referència en què es constata que no s'ha donat compliment a l'ordre de retirada, motiu pel qual es dicta la resolució d'imposició de la multa coercitiva.

Els motius per desestimar el recurs presentat es deuen al fet que l'equip d'aire condicionat segueix instal·lat al pati, segons acredita la visita d'inspecció realitzada el 4 de novembre de 2020. En conseqüència, no s'havia donat compliment a la resolució que n'ordenava la seva retirada.

D'altra banda, s'informa que, en la mateixa finca, s'han tramitat dos expedients més a un altre pis per la situació incorrecta de l'aparell d'aire condicionat.

### **CONSIDERACIONS**

De la revisió de la còpia de l'expedient que s'ha fet arribar a aquesta institució, s'observen diferents aspectes de la tramitació administrativa que es considera convenient esmentar:

1. Es comprova que el Districte va actuar en aquest cas concret amb una diligència que no sol ser l'habitual, si no és que concorren circumstàncies justificades i motivades per raons d'urgència. **Només van transcórrer tretze dies, des de la presentació de la denúncia fins a la primera inspecció al lloc dels fets.**
2. La denúncia era per molèsties de soroll de l'aparell d'aire condicionat en un habitatge, però **en cap moment de la tramitació administrativa s'observa que es realitzessin mesures sonomètriques objectives per comprovar les molèsties acústiques**, que sí que justificarien una actuació urgent.
3. S'ordena la retirada de l'aparell per incompliment dels articles 233.5.a o 234.3.a de les Normes urbanístiques del Pla General Metropolità, en funció de si es tracta d'un celobert o un pati de ventilació. De l'informe de data 13 de juliol de 2020, es dedueix que es tracta d'un celobert, per tant, **s'hauria d'haver**

David Bondia Garcia

**justificat numèricament que es produeix una reducció de les distàncies mínimes que hi ha d'haver entre els murs del celobert** a causa d'aquest aparell, i aquest càlcul tampoc consta a l'expedient.

4. **S'imposa una multa coercitiva**, tot i que la persona interessada (que havia estat atesa telefònicament, ja que no es concedien cites presencials per la pandèmia) havia manifestat que necessitava més temps per retirar l'aparell. **En l'expedient no consta ni l'atenció telefònica realitzada ni la data en què es va sol·licitar la cita prèvia per presentar les al·legacions.**
5. **Es desestima el recurs presentat** contra la multa imposada per no haver retirat l'aparell en el període d'un mes, tot i les al·legacions presentades en què se sol·licitava una ampliació de termini, la impossibilitat d'obtenir una cita presencial anterior al dia en què aquest finalitzava i el fet d'haver retirat l'aparell en el moment de resoldre el recurs.

També es vol posar de manifest que, en la petició d'informació realitzada per aquesta institució al Districte, es demanava si hi havia constància dels intents de sol·licitar cita prèvia per part de l'interessat abans del 4 de novembre de 2020, dia en què es va dur a terme la inspecció per la qual es va imposar la multa.

**En l'informe municipal s'indica que, des dels serveis jurídics del Districte, no es disposa d'aquesta informació en referència als problemes tècnics per presentar al·legacions telemàticament o per demanar cita prèvia**, i tampoc s'informa sobre la data en què es va sol·licitar la cita, possiblement abans del 4 de novembre de 2020.

Atenent aquestes circumstàncies, **es considera que l'actuació municipal no ha estat correcta en la resolució del recurs i no s'han respectat els drets del ciutadà**, ja que l'interessat exposava la seva predisposició per acomplir el requeriment. Per aquest motiu, era necessari esbrinar si realment hi havia hagut problemes tècnics per sol·licitar cita prèvia, abans de desestimar el recurs que feia referència a aquestes anomalies de funcionament.

En aquest punt, es vol remarcar que la bona administració demana una actitud de percepció activa a les circumstàncies concretes de cada cas, més enllà de la tramitació burocràtica dels procediments, per tal d'**evitar qualsevol situació d'indefensió per la part interessada.**

D'altra banda, es demanava al Districte la còpia d'altres expedients que s'haguessin tramitat pel mateix motiu en la mateixa finca per comprovar si les actuacions i la tramitació administrativa havien estat les mateixes, atenent els **principis de proporcionalitat i igualtat** que formen la bona administració. Malauradament, però, no s'ha facilitat aquesta documentació.

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura considera que, en aquest cas, **hi ha suficients indicis per considerar que l'actuació municipal no ha estat justa ni equitativa.**

Es vol destacar que, durant l'any 2020, l'atenció per part del servei telefònic 010 va ser motiu de queixes a la Sindicatura de Greuges de Barcelona per les dificultats de poder accedir-hi, en un moment en què era difícil o impossible accedir a altres serveis municipals d'altres formes, com la presencial.

També es té constància d'altres queixes similars relacionades amb l'acumulació de procediments durant els mesos d'estiu de l'any 2020 i següents, que s'havien quedat aturats arran de la suspensió de terminis administratius decretada pel Reial decret 463/2020, que va durar des del 14 de març fins al 30 de maig de 2020.

Tenint en compte aquest context, i ateses les dificultats manifestades pel ciutadà per poder obtenir cita i presentar les al·legacions (sol·licitud d'ampliació de termini), hauria estat prudent que el consistori valorés si procedia estimar el recurs presentat, tenint en consideració tots els fets anteriorment exposats i tenint en compte que, en el moment de la seva resolució, ja constava satisfeta l'obligació requerida.

En aquest punt, es considera adient recordar que un dels principis generals que s'exposen en l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim del sector públic, és el del **servei efectiu als ciutadans**. Per la seva banda, l'article XXIII de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat estableix que les autoritats locals han de garantir l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries, vetllant per evitar qualsevol situació de discriminació o d'abús.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació del Districte de l'Eixample no ha estat adequada i això ha comportat indefensió dels drets i interessos legítims de la persona interessada**.

En conseqüència, emetem la següent decisió:

- **Recomanar al Districte de l'Eixample** que es revisi l'expedient i s'adoptin les mesures de correcció necessàries, si així es considera.
- **Recomanar al Districte de l'Eixample** que estableixi mecanismes de millora en la qualitat de la tramitació dels expedients d'inspecció, i que hi incorpori tots els tràmits necessaris per resoldre, com ara les sol·licituds de cita prèvia efectuades a través d'altres serveis.

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, març de 2022