

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A L'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA DE L'OMIC

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

L'11 d'agost de 2021, un ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per les dificultats a l'hora d'adreçar-se a l'Oficina Municipal d'Informació a les Persones Consumidores (OMIC).

Exposava que volia fer una reclamació sobre una companyia telefònica i que, quan va dirigir-se a l'OMIC presencialment, des de la recepció de l'edifici on es troba aquest servei se'l va orientar a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) per presentar la reclamació.

Relata que llavors es va dirigir a l'OAC de Sants-Montjuïc. Des d'allà, però, li van indicar que no era el lloc on adreçar-se i el van orientar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

El ciutadà considera que hi hauria d'haver un sistema d'atenció o concertació de cita prèvia adaptat a les persones que no estan avesades a utilitzar serveis telemàtics o bé que no disposen d'internet.

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 a la Regidoria de Comerç, Mercats, Consum, Règim Interior i Hisenda per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 25 de novembre de 2021, es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

També es va mantenir una reunió amb responsables de l'OMIC el dia 23 de febrer de 2022 i s'hi van tractar temes relacionats amb el problema plantejat pel ciutadà, entre altres assumptes.

Resposta dels òrgans afectats

En data 15 de març de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa que, durant tot l'any, l'OMIC ofereix atenció presencial, telefònica i telemàtica.

A la pàgina web de l'OMIC de Barcelona (<https://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca>) hi ha tota la informació necessària perquè la ciutadania pugui demanar cita prèvia per concertar l'atenció presencial, fer consultes o presentar reclamacions.

Adverteixen que l'OMIC no és un punt de registre, motiu pel qual la ciutadania s'ha de dirigir a qualsevol dels 28 punts de registre de l'Ajuntament de Barcelona que hi ha, en cas que calgui lliurar una petició o un document.

Tanmateix, en casos excepcionals de bretxa digital, el personal tècnic de l'oficina acompanya la persona per tal de gestionar de forma telemàtica el tràmit que vulgui dur a terme.

Durant el període en què es va produir el fet, l'OMIC va limitar l'aforament de l'oficina per preservar la salut del personal i de les persones usuàries en un context de pandèmia. Això els va obligar a adequar el sistema de cites prèvies per a l'atenció presencial, d'acord amb el que establia la Instrucció sobre mesures preventives, de protecció i organitzatives d'aplicació al personal al servei de l'Ajuntament de Barcelona amb motiu del virus covid-19, de data 12 de març de 2020 (punt 4.4).

Així mateix, a partir de llavors, es va demanar a la ciutadania fer el màxim nombre de tràmits possible de forma telemàtica i demorar els que requerissin atenció presencial, però no fossin urgents o imprescindibles. Finalment, per reduir desplaçaments innecessaris, es va decidir que un/a informador/a trucaria abans del dia de la cita per resoldre la reclamació corresponent de forma telefònica.

Des de la citada instrucció, l'OMIC informa que s'han mantingut tots els canals d'atenció a la ciutadania (presencial, telefònica i telemàtica) per tal de seguir prestant el mateix servei de qualitat. Afegeix que està previst ampliar el servei d'atenció presencial quan les mesures en matèria de salut pública ho permetin.

En relació amb la reclamació que volia fer el ciutadà, relacionada amb una companyia telefònica, l'OMIC exposa que, en data 10 d'agost de 2021, el reclamant va concertar una cita prèvia amb l'OMIC per tal de presentar una reclamació. La cita va quedar reservada per al dia 20 de setembre de 2021.

En aquesta data, l'OMIC va comunicar al ciutadà que enviaria la seva reclamació a l'empresa telefònica per iniciar la mediació. Al dia següent, es va rebre una resposta de l'empresa en la qual es comunicava que, una vegada fetes les comprovacions oportunes i analitzats els fets descrits pel ciutadà, es procedia a anul·lar la facturació reclamada.

El dia 25 d'octubre de 2021, l'OMIC va enviar al ciutadà una resposta en la qual donava per acabat el procediment de mediació per acord de les parts.

David Bondia Garcia

CONSIDERACIONS

Abans de res, aquesta Sindicatura vol manifestar que **la informació facilitada pel consistori és incompleta**. Aquesta institució va sol·licitar explícitament quins eren els canals habilitats per concertar cita prèvia amb l'OMIC el mes d'agost de 2021, així com els canvis que s'haguessin pogut introduir, si esqueia, després d'aquella data per ampliar els canals per concertar cita prèvia.

Aquesta manca d'informació dificulta la tasca de la Sindicatura i **no s'adiu amb el deure de col·laboració**, establert en la base III del Reglament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovat pel Plenari del Consell Municipal de 21 de març de 2003) ni amb els principis d'actuació d'una bona administració.

Per aquest motiu, **es recorda a la Regidoria de Comerç, Mercats, Consum, Règim Interior i Hisenda l'obligació dels òrgans municipals d'aportar dades, expedients i, en general, tota la documentació necessària perquè la Sindicatura pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió**.

Pel que fa a l'objecte de la queixa, es constata que, tant en el moment dels fets exposats pel ciutadà com en l'actualitat, l'única possibilitat de concertar cita prèvia és de forma telemàtica.

El fet que la ciutadania, sigui de forma excepcional (per la pandèmia o per període vacacional) o de forma habitual, només es pugui relacionar amb un servei municipal per mitjans electrònics genera preocupació a aquesta Sindicatura.

D'una banda, perquè **la normativa** és molt clara en aquest aspecte. Així, l'article 14.1 de la Llei 39/2015 del procediment administratiu comú de les administracions públiques **estableix que les persones físiques podran escollir, en tot moment, si es comuniquen amb les administracions públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no**.

Per tant, la ciutadania ha de poder trobar diverses formes per accedir a la cita prèvia sense que aquesta gestió estigui limitada a l'ús de mitjans telemàtics.

D'altra banda, limitar l'accés a la cita prèvia genera indefensió i limita els drets de les persones afectades per la bretxa digital.

Segons dades d'estadística de l'Ajuntament de Barcelona mateix a partir de l'enquesta "La bretxa digital a la ciutat de Barcelona 2020", duta a terme per BIT Habitat, la bretxa digital està relacionada amb factors econòmics, però no exclusivament, atesa la naturalesa interseccional d'aquesta problemàtica. Així, si bé factors com la situació d'atur poden originar problemes de bretxa digital, la manca de coneixements digitals, ja sigui motivada per la capacitació o pel grup d'edat (especialment, a partir de 75 anys o més) té una relació directa amb la bretxa digital.

Per tant, **el nivell de renda i d'instrucció i el grup d'edat generen diferències importants pel que fa a la capacitat de connexió a la xarxa i l'ús d'internet.**

A més, és necessari recordar que la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, en l'article XXIII.1, estableix que les autoritats locals garanteixen l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries i vetllen per evitar qualsevol situació de discriminació.

Quan una disposició, un criteri o una pràctica, pretesament neutrals, poden ser susceptibles de causar un perjudici a una persona, es pot entendre que s'està produint una discriminació indirecta, segons la defineix l'article 4.m de la Llei 19/2020 d'igualtat de tracte i no discriminació.

Quan les persones afectades per la bretxa digital volen concertar cita prèvia amb l'OMIC i es troben la via telemàtica com a única via per fer-ho, se'ls pot estar causant un greuge, atès que no hi poden accedir o han de sol·licitar ajuda, donada la impossibilitat de fer-ho de forma autònoma.

La situació que plantejava el ciutadà quan es va dirigir a la Sindicatura és un exemple clar del resultat d'indefensió en què es trobava, per les dificultats de concertar una cita prèvia amb l'OMIC.

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 de la Regidoria de Comerç, Mercats, Consum, Règim Interior i Hisenda no ha estat ajustada a dret perquè ha produït un efecte discriminatori i indefensió en la ciutadania afectada per la bretxa digital.**

En conseqüència, emetem la següent decisió:

- **Recomanar a la Regidoria de Comerç, Mercats, Consum, Règim Interior i Hisenda** que es facin les accions oportunes a l'efecte de facilitar la cita prèvia a través del 010.
- **Recomanar a la Regidoria de Comerç, Mercats, Consum, Règim Interior i Hisenda** que, en el cas de les persones que s'hagin dirigit presencialment a l'OMIC per sol·licitar cita prèvia, aquesta se'ls pugui facilitar de forma presencial.

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, abril de 2022