

## **RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A MOBILITAT I GESTIÓ I RECAPTACIÓ**

### **ANTECEDENTS**

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

El dia 3 de desembre de 2020 una ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la recepció de múltiples sancions per circular amb el seu vehicle per la ZBE, malgrat que aquest estava degudament registrat i que s'havia autoritzat la seva circulació per la mobilitat reduïda reconeguda de la seva titular.

La interessada, des de la recepció de la primera notificació, va realitzar diverses gestions telefòniques al servei d'atenció 010 de l'Ajuntament, i presencials a les oficines de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), que gestionen el Registre de Vehicles autoritzats i a l'OAC del Districte de Sant Martí. Totes les informacions indicaven que, malgrat que semblava evident que les denúncies derivaven d'algun error, la promotora de la queixa havia d'interposar un recurs a fi que es revisessin les sancions imposades.

La interessada només va aconseguir que l'AMB emetés un certificat el 2 de desembre de 2020 fent constar que havia **realitzat els tràmits per a la inscripció del seu vehicle al Registre de vehicles autoritzats per circular per la ZBE** el 24 de gener de 2020, per tal d'acreditar els fets i presentar al·legacions.

En data 3 de desembre de 2020, la ciutadana va presentar una instància dirigida a l'Ajuntament demanant la retirada de les sancions, i també una instància per demanar la intervenció de la Sindicatura.

A la conversa telefònica mantinguda amb la interessada, aquesta va expressar la seva angoixa pel conjunt de denúncies que li havien estat notificades, a banda de desconèixer si en podia rebre de noves. Tot i estar convençuda que es tractava d'un error i que disposava del certificat emès des de l'AMB, no pensava assumir-ne el pagament que, d'altra banda, li era econòmicament inviable. També estava preocupada per la possibilitat que s'executés l'embargament dels seus comptes si no feia efectiu el pagament de les sancions abans de la resolució del recurs.

#### **Actuacions fetes**

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

Després d'examinar el contingut de la queixa, l'assessoria de la Sindicatura va contactar telefònicament, l'11 de desembre de 2020, amb el servei de l'AMB que gestiona el Registre de vehicles. Es va confirmar que coneixien el cas, que havien atès a la ciutadana i havien emès el certificat per acreditar el correcte registre del vehicle. També es va indicar que s'havien dirigit a l'Ajuntament per mirar de cercar una

resposta a la problemàtica existent, però que la via per a la resolució dels expedients era la interposició de recursos per part de la persona interessada.

En data 16 de desembre de 2020, la Sindicatura va sol·licitar informació a l'**Institut Municipal d'Hisenda (IMH)**, la **Regidoria de Mobilitat** i la **Regidoria d'Emergència Climàtica i Transició Ecològica** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada, sense esperar la resposta de la instància que la ciutadana havia dirigit a l'Ajuntament.

## **Resposta dels òrgans afectats**

### **1.- Informe de l'Institut Municipal d'Hisenda (27 de juliol de 2021)**

L'IMH explica que va consultar amb la Gerència de Mobilitat, que coordina la relació amb l'AMB i és competent per a la gestió del registre metropolità de vehicles estrangers i d'altres vehicles autoritzats a la ZBE, i **va confirmar que l'autorització constava inscrita a l'esmentat registre.**

Afegeix que **es va produir un endarreriment en l'actualització de dades del registre, cosa que va suposar que la promotora de la queixa rebés la notificació de les sancions erròniament.** Es van actualitzar les dades i, per tant, ja no havia de rebre més notificacions de sancions per circular per la ZBE durant la vigència del permís concedit.

Per tot això, es va procedir a l'estimació de les al·legacions presentades per la ciutadana, per mitjà de les corresponents **resolucions emeses el 31 de desembre de 2020**, que acordaven l'anul·lació de les sancions imposades erròniament. Se n'adjuntava una còpia.

### **2.- Informe de la Regidoria de Mobilitat (8 de març de 2022)**

L'informe explica el funcionament del sistema tecnològic per a la identificació de les infraccions. En essència, les matrícules captades pel sistema de càmeres desplegat a la ciutat són filtrades amb una llista proporcionada per la DGT que conté la informació relativa al distintiu ambiental del vehicle en qüestió.

La informació dels vehicles que no compleixin amb els requisits necessaris per circular per la ZBE són emmagatzemats com a potencialment sancionables. Aquesta llista es contrasta amb el llistat que prové del registre metropolità de la ZBE, on figuren les matrícules acreditades per circular, ja sigui perquè disposen d'una excepció o bé d'una autorització temporal per circular.

El llistat resultant d'aquests processos, és a dir, la llista de vehicles potencialment sancionables que no disposen de distintiu ambiental i que pertanyen a les categories afectades, un cop descartats aquells que han estat autoritzats al registre, és la llista que s'envia a l'IMH per a la continuïtat del tràmit sancionador habitual.

Aquest procediment, certificat pel Centre espanyol de metrologia, garanteix la conformitat del sistema de captació de matrícules i el seu tractament, denominat «ZBE de Barcelona», així com la integritat i la custòdia de la informació.

En el cas que ens ocupa, la matrícula corresponent al vehicle sancionat correspon a la categoria M1 i no disposa de distintiu ambiental. En conseqüència seria potencialment

sancionable però, com que està a la llista de vehicles exclosos, no hauria de rebre la sanció.

El fet de no tenir data de caducitat a la base de dades va provocar que no sortís al llistat de vehicles autoritzats que consulta l'Ajuntament de Barcelona.

Finalment s'informa que les imatges tractades es refereixen exclusivament a la captura de la matrícula i la fotografia d'entorn necessàries per sancionar segons el procediment habitual.

## **CONSIDERACIONS**

**D'una banda, l'Institut Municipal d'Hisenda ha trigat més de set mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa, tot i les circumstàncies especials del cas.**

**D'altra banda, la Regidoria de Mobilitat ha trigat més d'un any en remetre a la Sindicatura una part de les respostes que li havien estat dirigides. Aquest informe, a més, fa referència a un altre document de l'AMB que, segons s'indica, donava resposta algunes de les qüestions sol·licitades per la Sindicatura i que no ens han estat trameses.**

Els terminis de lliurament d'aquesta documentació superen amb escreix 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).

D'acord amb aquests fets, **es recorda a l'IMH i a la Regidoria de Mobilitat l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i, alhora, vetllar pels drets de la ciutadania.**

En relació al cas concret, cal fer diverses consideracions en relació a la problemàtica de fons i el tractament de la queixa:

### **1.- La informació rebuda per part de la Sindicatura**

**1.1.-** Des de l'IMH es va resoldre en data 31 de desembre de 2020 l'estimació de les al·legacions formulades per la persona interessada. Ara bé, fins el mes de juliol de 2021 no es trasllada la informació a la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

**1.2.-** Tot i les diferents reclamacions efectuades des de la Sindicatura, encara resten aspectes que no han estat degudament informats. Per exemple, **no s'ha fet cap menció al procediment de resolució de les al·legacions per part de l'IMH**, als efectes de conèixer si es disposa d'accés a la base de dades del Registre metropolità de vehicles. Aquest fet facilitaria una resposta àgil a les reclamacions de la ciutadania. Informacions posteriors facilitades a la Sindicatura per mitjà d'una reunió mantinguda amb responsables de l'IMH semblen indicar que actualment sí que es disposa d'accés a aquestes dades.

També **manca la informació relativa a les circumstàncies que van motivar l'error** (endarreriment en la introducció de les dades i/o manca de data de caducitat de l'autorització), **i que potser van afectar altres ciutadans.**

Per aquesta raó, tot i el temps transcorregut i d'acord amb un criteri de seguretat jurídica dels actes de l'administració, **seria convenient que, si no s'ha efectuat, es realitzi una revisió de l'existència d'altres sancions imposades erròniament i, si escau, la revisió d'ofici d'aquestes expedients.**

## **2.- De la resolució d'expedients conseqüència d'errors de l'administració**

Des de la Sindicatura, arran d'altres expedients de queixa, ja s'ha posat de manifest, en diverses ocasions, les dificultats i múltiples gestions que ha d'assumir la ciutadania per a la resolució de problemàtiques que deriven d'errors comesos per l'Administració.

En conseqüència, més enllà de la resolució estimatòria de les al·legacions presentades, seria bo que, en l'àmbit d'una bona administració, aquesta oferís, com a mínim, una explicació i unes disculpes sobre els fets succeïts. Tot i haver-se resolt els recursos de manera favorable als seus interessos, els ciutadans s'han vist afectats i han patit perjudicis (inversió de temps, diners, preocupacions, etc.).

Reconeixem que la resposta donada a les al·legacions va ser prou àgil. Tanmateix, atenent als principis de coordinació i cooperació interadministrativa i d'eficàcia i eficiència, seria convenient establir mecanismes a fi que, **davant situacions clares i evidents d'errors comesos per l'administració, i que afecten directament la ciutadania, se cerquin mecanismes àgils per a la seva resolució tant bon punt sigui detectada.** I més quan les persones afectades pertanyen a col·lectius vulnerables, com en aquest cas.

Convé recordar que la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques dedica el capítol I del títol V a la revisió d'ofici dels actes administratius, que es fonamenta en les garanties que preveu l'article 103 de la Constitució en relació a la necessitat de garantir una gestió eficaç dels serveis públics.

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. Un cop considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, tot i que l'actuació de l'IMH ha estat ajustada a dret en estimar les al·legacions formulades per la persona interessada, **el conjunt de l'actuació no ha estat eficaç i ha produït perjudicis a la persona interessada que ha hagut de realitzar gestions per a la resolució d'un problema produït des de l'Administració.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la següent decisió:

- **Recomanar a l'IMH** que, si no ho ha fet ja, estableixi els mecanismes necessaris per a la resolució àgil i eficient d'aquelles reclamacions relatives a les autoritzacions per circular per la ZBE.

- **Recomanar a l'IMH i/o a la Regidoria de Mobilitat**, si no s'ha fet ja, que insti la revisió d'aquelles sancions que s'haguessin pogut produir en el mateix període i per iguals circumstàncies que les denúncies objecte d'aquest expedient.
- **Suggerir a l'IMH** que en cas de detectar-se, per part de l' IMH i/o altres serveis de l'Ajuntament i/o d'altres administracions, errors clarament comesos per l'administració, s'estableixin mecanismes per instar la revisió d'ofici d'aquells actes.

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