

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (MANTENIMENT DE L'ESPAI PÚBLIC)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 26 de gener de 2021, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

Una empresa subcontractista va fer una instal·lació i soterrament d'una línia elèctrica al passatge de Carreras per dotar d'energia elèctrica el seu veí. Aquesta instal·lació no es va fer correctament, ja que havien d'utilitzar la caixa de fusibles del seu domicili. Per fer-la, l'empresa va haver de desenterrar el seu cable per tornar a entubar-lo un cop passada la instal·lació.

Arran d'aquesta intervenció van començar els problemes, ja que un cop obert el carrer no es va tapar correctament el forat que s'havia fet.

Abans de presentar la queixa a aquesta Sindicatura, el 3 de gener de 2020 el ciutadà va fer una reclamació a l'Ajuntament, en què denunciava el mal estat del carrer com a conseqüència de les obres. El formigó s'estava desfent, creava grava i va provocar que la seva filla caigués a terra en diverses ocasions. L'Ajuntament únicament va respondre que es programaria una actuació.

Posteriorment, el 5 de novembre de 2020, el ciutadà va tornar a interposar una queixa a l'Ajuntament de Barcelona. En aquesta nova reclamació el ciutadà va denunciar que començava a formar-se un forat en desprendre's la grava i sortir tota la sorra que hi havia sota el formigó. També va sol·licitar que li donessin resposta, ja que feia més de 9 mesos que havia interposat la primera queixa i encara no li havien donat cap solució. L'Ajuntament va respondre un altre cop que es programaria una actuació.

Finalment, el 26 de gener de 2021, el mateix dia que va interposar la queixa en aquesta Sindicatura, el ciutadà va tornar a dirigir-se a l'Ajuntament. Va assenyalar que van col·locar un cartell avisant que no estacionessin els vehicles perquè farien les reparacions del carrer, però no les van fer i el cartell continuava penjat. El forat del carrer s'havia fet més gran i les pluges que anaven caient arrossegaven la sorra, i això finalment acabaria deixant al descobert els cables del corrent d'electricitat. Sobre aquesta darrera queixa, a data de la present resolució el ciutadà no ha rebut cap resposta.

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 i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se al **Departament de Pavimentació de l'Àrea d'Ecologia Urbana** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 11 de febrer de 2021, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 20 de maig de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

Es demanava disculpes per la demora en la resposta i es facilitava un informe tècnic del Departament d'Espai Urbà de la Direcció d'Infraestructures i Espai Urbà.

En aquest informe es feia una introducció de fets sobre les queixes que va interposar el ciutadà. També les queixes interposades pel ciutadà es catalogaven com a incidències de nivell 2.

Les actuacions que es feien es portaven a cap segons orde de prioritat i dotació econòmica del Districte. Per tant, en ser una actuació de nivell 2 no hi havia un termini fix per fer l'actuació, com sí que passa amb les actuacions de nivell 1 (més perilloses). Per tant no se li va donar preferència.

Finalment es va dur a terme una actuació definitiva el 12 de març de 2021, en què es va procedir a reparar el carrer.

CONSIDERACIONS

L'Ajuntament ha trigat més de catorze mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa. Aquest termini supera 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.

D'acord amb aquests fets, **es recorda a l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructura i 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.**

Així mateix, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar que **la informació facilitada en l'informe de resposta és molt genèrica.** Per aquest motiu, és difícil discernir si s'ha actuat correctament en el cas concret, alhora que no es correspon amb el deure de col·laboració amb la Sindicatura ni amb els principis d'actuació d'una bona administració.

En conseqüència, es recorda a **l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructura i Mobilitat** l'obligació dels òrgans municipals, d'acord amb el que estableix la base III, apartat 3 del Reglament de funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, d'aportar dades, expedients i, en general, tota la documentació necessària perquè pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió.

1. El temps transcorregut entre les queixes i la reparació del carrer

El ciutadà va interposar la primera queixa a l'Ajuntament el 3 de gener de 2020. No va ser fins el 12 de març de 2021 que es va reparar el carrer. És a dir, **l'Ajuntament de Barcelona ha trigat més de catorze mesos a fer les gestions oportunes per arreglar el problema denunciat pel ciutadà i evitar danys al veïnat de la zona.**

En aquest sentit cal recordar que per **garantir la seguretat per al trànsit de les persones s'ha de fer una adequada pavimentació i conservació de les vies públiques** urbanes. Aquesta obligació ve imposada per l'article 26.1 a) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.

Si no es conserven adequadament les vies públiques, poden tenir lloc accidents de la ciutadania, com sembla en aquest cas, i s'incorre en una possible responsabilitat patrimonial de l'Administració pública.

Per tant, aquesta Sindicatura considera que el temps que s'ha trigat a fer les reparacions del carrer (més d'un any) supera amb escreix el que es considera adequat per a una gestió eficient i eficaç de l'Administració pública. Per tant, no s'ha actuat de conformitat amb l'article 31.2. primer de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya (LRJPACat).

2. La resposta a les instàncies presentades

L'única resposta que va rebre el ciutadà a les dues instàncies que va presentar l'any 2020 va ser: "Es programarà actuació". És a dir, **una resposta estàndard**. En la darrera instància, amb data 26 de gener de 2021, no es va donar resposta a l'interessat.

Aquesta manca d'informació i la resposta succinta que se li va donar al ciutadà incompleix els principis generals de la Llei 26/2010 de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya. En concret, el seu article 22 recull el dret a obtenir una resolució expressa i notificada dins el termini legalment establert. En els mateixos termes s'expressa també l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya.

Aquests principis impliquen comptar amb **una administració** que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat, respectant els drets i interessos legítims de la ciutadania, i **capaç de resoldre els problemes de les persones de manera àgil i eficaç**.

Això inclou el **deure de l'Administració de resoldre expressament les peticions i reclamacions** que li presenti la ciutadania i de donar resposta a les sol·licituds que adreci a l'Administració.

Una àmplia jurisprudència desenvolupa aquest deure (vegeu la Sentència del Tribunal Suprem de 28 de maig de 2020, entre moltes altres):

“[...] el deure jurídic de resoldre les sol·licituds, reclamacions o recursos no és una invitació de la llei a la cortesia dels òrgans administratius, sinó un estricte i rigorós deure legal que obliga tots els poders públics, per exigència constitucional (art. 9.1; 9.3; 103.1 i 106 CE), i la seva inobservança arrossega també el trencament del principi de bona administració, que no només juga en el terreny dels actes discrecionals ni en el de la transparència, sinó que, com a pressupòsit bàsic, exigeix que l'Administració compleixi els seus deures i mandats legals estrictes i no s'empari en la seva infracció per causar un perjudici innecessari a la persona interessada.”

Aquesta institució considera que la jurisprudència invocada i les normes analitzades imposen a l'Administració un grau d'exigència i diligència a l'hora de respondre les peticions de la ciutadania, que ha de regir l'actuació administrativa en el marc del dret a una bona administració.

En el present cas, **res no justifica que, durant catorze mesos, l'Ajuntament no hagi respost al ciutadà.**

DECISIÓ

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 l'Àrea d'Ecologia Urbana, Infraestructures i Mobilitat no ha esta eficaç, atès que ha trigat més de catorze mesos a fer les reparacions al carrer i no ha donat una resposta adequada a les reclamacions presentades pel ciutadà.**

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

- **Recomanar a l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat** que vetlli pel manteniment correcte de les vies públiques i redueixi els terminis en la gestió i resolució de les incidències.
- **Recomanar a l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat** que les respostes a les queixes presentades per la ciutadania no siguin estandarditzades i donin una explicació més detallada.

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.

