

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA A DRETS DIGITALS (ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 8 de febrer de 2021, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura per la impossibilitat de presentar al·legacions a una multa a través de l'Oficina Virtual de Tràmits. Exposava el següent:

Havia estat uns quants dies intentant entrar a la seva carpeta de ciutadà per introduir una al·legació a una multa. Podia anar fent tots els passos (i així es pot observar amb les captures de pantalla enviades), però quan arribava al punt final li donava un missatge d'error. Ho havia provat amb navegadors diferents, amb el mateix resultat.

El ciutadà va enviar correus electrònics a IMH Atenció No Presencial exposant els fets i en data 9 de febrer de 2021 va rebre la resposta següent:

Després de fer les comprovacions oportunes, l'informem que la multa es troba paralitzada per la presentació de l'al·legació, per la qual cosa haurà d'esperar la resolució del Departament de Reclamacions de Multes.

Finalment, el ciutadà exposava que havia pagat la multa davant la indefensió amb la qual considera que es trobava.

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 a l'**Institut Municipal d'Hisenda** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 17 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 28 de setembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

1. La realització de tràmits telemàtics enfront l'Institut Municipal d'Hisenda

Respecte a les dificultats o la impossibilitat per fer tràmits vinculats a l'IMH des de l'Oficina Virtual de Tràmits, l'IMH posa a disposició de les persones usuàries el telèfon 934 023 734 i l'adreça electrònica imhad@bcn.cat per resoldre incidències amb la tramitació electrònica.

Per resoldre problemes tècnics, es pot trucar al telèfon 935 612 758 o enviar un correu electrònic a: supor_e-convenisIMH@bcn.cat.

En relació amb les actuacions o gestions dutes a terme i els criteris o protocols que cal seguir davant aquestes incidències, es procedeix de la manera següent:

- S'informa la persona interessada de com pot efectuar el tràmit, dels canals alternatius existents i de les conseqüències d'aquesta incidència.
- S'obre la incidència a l'Oficina Virtual de Tràmits per a la seva resolució i perquè col·loquin l'avís corresponent adreçat a la persona informant de la incidència i com ha d'efectuar la tramitació.
- S'envia avís a tots els canals d'atenció ciutadana perquè puguin informar la ciutadania.

Si es produeixen talls del servei per manteniment/actualització de tràmits, es posen els avisos corresponents al web de l'IMH i a l'Oficina Virtual de Tràmits, indicant el període d'afectació, l'ampliació de terminis i els canals alternatius de tramitació.

2. Tràmits efectuats pel promotor de la queixa

En relació amb el cas concret plantejat, la denúncia va ser notificada al ciutadà el dia 5 de febrer de 2021.

El dia 8 de febrer de 2021 no va haver-hi cap incidència generalitzada a l'Oficina Virtual de Tràmits que provoqués la impossibilitat de presentar al·legacions telemàticament.

Segons el que consta al registre d'atenció no presencial, el ciutadà va enviar tres correus electrònics a l'adreça imhad@bcn.cat el dia 8 de febrer, informant que tenia un problema per fer unes al·legacions.

L'endemà, 9 de febrer de 2021, se li va respondre explicant que podia intentar fer la tramitació per una altra via (registre electrònic). En resposta, el ciutadà va enviar un correu informant que no li funcionava i, uns minuts més tard, un altre missatge queixant-se que podia veure al seu espai personal que l'al·legació havia estat tramitada, però que no podia llegir-la.

En resposta a aquest darrer missatge se li va explicar, d'una banda, que el tràmit fet el dia 8 de febrer a les 12:12:14 hores no s'havia dut a terme amb certificat digital, per la qual cosa calia acabar-lo presentant la instància per registre telemàtic o presencial.

També se li va indicar que la informació que es mostra a l'espai personal indica l'estat del tràmit, però que no es pot accedir a la instància i que s'estaven fent millores per tal que la informació fos més completa.

Se li assenyalava també la via disponible per consultar l'estat d'un tràmit: a la pàgina <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca> (part inferior, apartat "Consulteu l'estat d'un tràmit") on es podia veure que el tràmit estava pendent d'una acció del ciutadà.

Finalment, se li indicaven les causes més comunes que provoquen errors a l'hora d'efectuar el tràmit.

Posteriorment, se li va comunicar que ja constaven presentades les seves al·legacions i que s'havia paralitzat l'expedient sancionador objecte d'aquestes al·legacions.

En un últim correu, el ciutadà informava que havia pagat la multa.

3. Possible incidència tècnica

Revisats els registres, consta que en data 08-02-2021 la persona interessada, a més de les al·legacions presentades va presentar 6 i un registre.

Això indica que, efectivament, hi va haver alguna mena de problema tècnic pel qual es generaven les instàncies amb un número de registre, però al ciutadà li sortia un missatge d'error.

4. Resolució de l'Institut Municipal d'Hisenda

El ciutadà, el dia 09-02-2021 va optar per efectuar el pagament voluntari de la multa amb reducció del 50%, la qual cosa, d'acord amb el que estableix l'article 94 de la Llei de trànsit (LSV) comporta, entre d'altres, la renúncia a formular al·legacions, i en cas que se'n formulin es tenen per no presentades.

En conseqüència, s'ha emès proposta de resolució a la instància (amb l'acumulació de les instàncies restants) en el sentit de no admetre a tràmit el recurs presentat. Un cop signada per l'òrgan competent serà notificada formalment a la persona interessada.

CONSIDERACIONS

1. Suport i assistència en l'ús de mitjans electrònics

L'article 12 de la Llei 39/2015 del procediment administratiu comú de les administracions públiques estableix l'assistència en l'ús de mitjans electrònics. Així, en el punt 2 de l'article diu que les administracions han d'assistir en l'ús de mitjans electrònics els interessats en els apartats 2 i 3 de l'article 14 (i, per tant, les persones físiques, com és el cas del promotor de la queixa) que així ho sol·licitin, especialment pel que fa a la identificació i signatura electrònica, la presentació de sol·licituds a través del registre electrònic general i l'obtenció de còpies autèntiques.

La mateixa llei, a l'article 13.b, estableix el dret de les persones a ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.

Consultat el web de tràmits municipal, concretament "Al·legacions o recursos contra multes de trànsit imposades per l'Ajuntament de Barcelona", **no apareixen en primer pla els contactes que s'exposen a l'informe municipal** (telèfon: 935 612 758 o adreça electrònica: supor_e-convenisIMH@bcn.cat) **per poder resoldre problemes tècnics.**

Cal recordar que l'Ordenança reguladora de l'administració electrònica de l'Ajuntament de Barcelona, determina, a l'article 5.g), el **principi de la qualitat de la informació i serveis electrònics**. Segons aquest principi, el sector públic municipal ha de garantir la disposició d'informació completa, actualitzada, ben organitzada, **clara i comprensible**. Així mateix, l'article 7.2.g estableix el dret a rebre informació i assessorament sobre els aspectes tècnics de l'ús dels mitjans electrònics.

Si bé **el ciutadà** ha estat atès a través de correus electrònics a l'adreça imhad@bcn.cat, des d'on ha rebut resposta, el cas és que no havia tingut la certesa de la presentació de les al·legacions i que **no va rebre suport per al tràmit que volia presentar, sinó alternatives.**

Es pot entendre, per tant, que la situació podia generar indefensió a la persona interessada.

2. Les premisses de la Llei de trànsit i les evidències de problemes tècnics

Tal com s'exposa a l'informe municipal, l'article 94 del text refós de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, estableix que, una vegada fet el pagament voluntari de la multa, conclou el procediment sancionador amb la conseqüència, entre d'altres, de la renúncia a formular al·legacions.

L'article 85 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix la mateixa terminació en els procediments administratius. Per tant, l'IMH va procedir de manera ajustada a la normativa.

Tanmateix, si bé el ciutadà va acabar efectuant el pagament voluntari (i, per tant, renunciant al seu dret a presentar al·legacions), els documents aportats mostren que

la seva voluntat era presentar al·legacions. Com que això no va ser possible per alguna mena d'incidència tècnica (o el ciutadà no tenia manera de verificar que havia fet correctament el tràmit), va acabar pagant la sanció.

Donada aquesta voluntat acreditada tant pel ciutadà com per l'informe municipal, és necessari recordar que **els actes administratius poden ser revisats d'ofici**, d'acord amb el que preveu l'article 106 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Considerant les circumstàncies del cas, la Sindicatura considera oportú suggerir a l'IMH que es revisi l'expedient del ciutadà per tal de poder valorar les seves al·legacions.

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'IMH ha estat ajustada a dret, però és millorable, atès que no ha tingut prou en compte les circumstàncies dels problemes tècnics constatats.**

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

- **Recomanar a l'Institut Municipal d'Hisenda** que vigili perquè es mostri de manera fàcil i accessible les formes d'assistència als mitjans electrònics, vetllant en tot moment pels drets de la ciutadania en l'ús dels mitjans electrònics.
- **Suggerir a l'Institut Municipal d'Hisenda** que es revisi l'expedient del ciutadà per valorar retrotreure el procediment i donar opció a la continuïtat de les al·legacions.

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.