

## **RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES**

### **QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (ÚS DE L'ESPAI PÚBLIC)**

#### **ANTECEDENTS**

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

En data 15 de juny de 2021, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

El dia 4 de juny de 2021, va demanar un permís d'ocupació de la via pública per fer una mudança al carrer Escipió que estava prevista per al dia 12 de juny, de 10.00 a 13.00 hores.

Des del moment de la recepció de l'autorització, va trucar al servei del 010, atès que no constava el preu de la taxa ni el document de pagament. També s'interessava per conèixer quan se senyalitzaria la reserva d'estacionament durant el temps previst per fer la mudança.

Uns dies abans, l'espai continuava sense senyalitzar. Per aquest motiu, va trucar a la Guàrdia Urbana (GUB), que la va informar que la GUB senyalitzaria l'espai dues hores abans de la mudança. El dia de la mudança l'espai continuava sense senyalitzar. En tornar a trucar, li van manifestar que ho havia d'haver demanat 8 dies abans, a través d'una petició a la GUB, i que hauria d'haver comprat les senyalitzacions i col·locar-les ella mateixa.

Va trucar novament per preguntar on s'informava sobre aquest aspecte, i li van respondre que no s'havia llegit el tràmit. Llavors va insistir que, com que disposava del permís, ocuparia la via pública. L'operadora que l'estava atenant va tallar la comunicació. Poc després, li va trucar per informar-la que l'autorització es concedeix un cop fet el pagament. La interessada va manifestar que no havia pogut fer el pagament perquè desconeixia l'import a abonar. L'operadora no li va aclarir la situació.

El dia de la mudança, una patrulla de la GUB els va instar a retirar el vehicle perquè no tenia autorització i la va amenaçar de denunciar-la.

El dia 26 de juliol de 2021, la ciutadana es torna a dirigir a la Sindicatura per informar que havia rebut el full de liquidació i que havia abonat una taxa de 44,70 euros. No hi estava conforme perquè entenia que no havia pogut fer ús de l'autorització concedida, ja que va fer la mudança de manera precària perquè el camió no va poder estacionar, ja que no tenia lloc reservat.

El mateix dia 26 de juliol de 2021, va presentar una instància a l'Ajuntament en la qual exposava els fets i demanava el retorn de l'import que havia abonat, però no havia 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 a l'**Àrea de Prevenció i Seguretat** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 28 de juny de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

### **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 24 d'octubre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. En l'informe dirigit a la Sindicatura s'acompanyen les consideracions sobre aquest cas dels diferents òrgans municipals que participen en la tramitació d'aquest tipus de llicència d'ocupació d'espai públic:

#### **1. Àrea de Prevenció i Seguretat:**

Des de la Direcció de Serveis d'Assessorament Jurídic d'aquesta Àrea i des de la Prefectura, s'informa del següent:

#### Permisos d'ocupació de l'espai públic per mudances

Per tal de realitzar els treballs de mudança a l'espai públic, cal demanar un permís d'ocupació de l'espai públic per mudances. Aquests permisos no porten aparellada de manera automàtica la reserva d'estacionament o altres restriccions similars.

Els permisos per mudances es classifiquen en:

- Mudances assabentades (tipus A)
- Mudances no assabentades.

Quant a les **mudances assabentades** (tipus A):

- Es fan amb vehicles de pes màxim autoritzat (PMA) inferior a 3.500 kg.
- El permís s'ha de demanar amb una antelació mínima de 48 hores i màxima de 15 dies naturals.
- Es pot obtenir el permís a l'instant.
- El dia de la mudança cal disposar del permís al lloc de les tasques.

- Estan exemptes de l'autoliquidació de la taxa per tramitació de permís d'ocupació d'espai <sup>1</sup>públic (Ordenança fiscal núm. 3.1).
- S'ha d'abonar la taxa d'ocupació de la via pública<sup>2</sup> (Ordenança fiscal núm. 3.10). El preu varia segons la superfície ocupada, el temps d'ocupació i els coeficients correctors que s'apliquin.
- No es preveu la prestació de serveis de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB), previstos a l'Ordenança fiscal núm. 3.8, perquè no hi pot haver afectació al trànsit.
- Els vehicles han de fer servir les zones autoritzades (zona verda, zona blava, càrrega i descàrrega i zones d'estacionament lliure) més properes, respectant els horaris establerts en aquestes o, si s'escau, l'horari especificat a l'autorització. Aquesta informació consta en el permís d'autorització de l'expedient.
- No es preveu la reserva prèvia d'estacionament.

**Quant a les mudances no assabentades:**

- Es fan amb vehicles de pes màxim autoritzat (PMA) superior a 3.500 kg, i poden utilitzar mitjans mecànics externs (plataformes elevadores o altres elements de treball).
- La sol·licitud del permís d'ocupació s'ha de fer amb una antelació mínima de 5 dies laborables.
- Abans de sol·licitar el permís, cal autoliquidar la taxa per tramitació de permís d'ocupació d'espai públic (Ordenança fiscal núm. 3.1).
- Així mateix, s'ha d'abonar la taxa per ocupació de la via pública (Ordenança fiscal núm. 3.10). El preu varia segons la superfície ocupada, el temps d'ocupació i els coeficients correctors que s'apliquin.
- Poden requerir la intervenció de la GUB si es preveu que els treballs puguin provocar una restricció del trànsit o, fins i tot, el tall d'un carrer. Si ho fan, posteriorment rebran per correu postal el document per fer el pagament de les taxes corresponents als serveis prestats per la GUB (Ordenança fiscal núm. 3.8).
- Un cop presentada la sol·licitud, l'Ajuntament ha de resoldre la concessió o denegació del permís.
- Una vegada concedit o denegat el permís, la persona sol·licitant rebrà la resolució per correu electrònic.
- El dia de la mudança cal disposar del permís al lloc de les tasques.
- Es preveu la reserva prèvia d'estacionament. Les persones interessades s'han d'encarregar d'habilitar i reservar la zona per fer els treballs.
- Es pot ocupar un carril de circulació i la plataforma elevadora pot ocupar la vorera.

Per tant, en tots els casos cal abonar la **taxa per ocupació de la via pública**. I, en casos de mudances no assabentades, s'ha d'abonar, a més, la taxa per tramitació de permís d'ocupació d'espai públic, i la prevista per a la prestació de serveis de la GUB, si cal.

---

1 El fet imposable d'aquesta taxa el constitueix la tramitació de llicències i altres documents expedits per l'Ajuntament.

2 El fet imposable d'aquesta taxa el constitueix la utilització privativa de l'espai públic.

### Permís sol·licitat per la ciutadana

És la ciutadania qui demana el tipus de permís segons l'activitat que durà a terme. Les sol·licituds de mudances assabentades, com la que va gestionar la ciutadana, generen automàticament el permís sense cap intervenció de l'Administració. Posteriorment, es va enviar a la interessada informació més detallada sobre les condicions del permís.

Pel que fa a l'estacionament, la modalitat de mudança escollida per ella no preveia reserva d'estacionament. Havia d'estacionar a les zones autoritzades que estiguessin disponibles en el moment de la mudança. Ni l'autorització ni la informació que figurava al Portal de Tràmits (des d'on s'ha de gestionar la petició) informaven sobre la possibilitat de reservar una zona concreta per a la realització de la mudança.

### Instància de queixa presentada per la ciutadana

La interessada va presentar una instància el dia 26 de juliol de 2021 en què al·legava que no li corresponia pagar la taxa.

Per un problema informàtic relacionat amb la codificació de la instància, aquesta no va ser gestionada i resposta.

### Atenció telefònica proporcionada

Quant a la informació que es va facilitar a la interessada en les diverses trucades efectuades a la GUB del Districte de Sarrià-Sant Gervasi, l'agent que cita la reclamant en el seu escrit de queixa manifesta desconèixer les converses amb la interessada. Els telèfons que cita en l'escrit de queixa es corresponen als de la centraleta de la comissaria del Districte.

Per aquest motiu, els comandaments del Districte recalcaran als agents que prestin servei d'operador a la centraleta que aquest tipus de trucades han de ser derivades i gestionades pel personal especialitzat de l'oficina de mudances per tal de donar una informació millor a la ciutadania.

## **2. Institut Municipal d'Hisenda**

Pel que fa a la forma de pagament de la taxa corresponent, un cop sol·licitada la llicència d'ocupació de la via pública, el Districte emet la liquidació de la taxa i es notifica a la persona interessada.

En el cas objecte de queixa, el Districte va emetre la liquidació el 16 de juny de 2021 i es va notificar a la bústia de la interessada el 20 de juliol.

La interessada va fer el pagament el dia 26 de juliol a través del Portal de Tràmits municipal mitjançant targeta bancària.

### **3. Gerència de Mobilitat i Infraestructures**

El dia 4 d'octubre de 2022 es va notificar a la interessada la resolució del recurs que va interposar el dia 26 de juliol. La resolució conclou que es va produir el fet imposable de la taxa prevista a l'Ordenança municipal, com reconeix la reclamant, que indica que va realitzar la mudança.

També, l'Oficina d'Informació i Tràmits informa que, d'acord amb el tipus de mudança, la interessada havia de cercar una zona on estacionar el vehicle.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Informació relativa als permisos d'ocupació de l'espai públic per mudances**

L'Ajuntament distingeix entre dues tipologies de mudances: l'assabentada (o tipus A) i la no assabentada.

La modalitat d'assabentada, per les seves característiques, és la que acostuma a fer la ciutadania amb mitjans propis, i resta subjecta al pagament d'una única taxa: la d'utilització privativa de l'espai públic (anomenada *taxa d'ocupació de l'espai públic*).

La de tipus no assabentat normalment requereix els serveis d'una empresa especialitzada, ja que pot ser necessari l'ús d'elements tècnics (com ara grues elevadores) i, fins i tot, pot afectar el trànsit. Per tant, l'ús que es fa de l'espai públic és més intensiu. En aquesta modalitat, a més de la taxa d'utilització privativa de l'espai públic, també s'ha d'abonar l'autoliquidació de la taxa per tramitació de permís d'ocupació d'espai públic, i la prevista per a la prestació de serveis de la GUB, si fos el cas.

La interessada havia tramitat una autorització per fer una mudança del tipus assabentat, amb l'expectativa de disposar d'una reserva d'estacionament pròxima al domicili. **La informació municipal disponible en el moment de la tramitació no aclaria aquest aspecte.**

D'una banda, el Portal de Tràmits únicament detallava la forma de tramitació, però no deia res sobre la manera com s'havien de dur a terme els treballs en l'espai públic.

D'altra banda, el document d'autorització lliurat a la interessada després de la tramitació disposava el següent: "El vehicle estacionarà en les zones autoritzades (zona de càrrega i descàrrega, àrees verda o blava, i zones estacionament lliure) més properes, respectant els horaris establerts en aquestes, o en el seu cas, l'horari especificat a l'autorització."

Per tant, **malgrat que aquesta modalitat de mudança no implica reserva d'estacionament, la informació podia induir a pensar que el preu que s'abonaria en concepte de taxa d'utilització privativa de l'espai públic incloïa la reserva d'estacionament.**

Per aquest motiu, la ciutadana es va interessar per saber com s'havia de reservar l'espai. Però la informació que va rebre per part de la GUB i del servei del 010 va ser confusa. **Les informacions que li van proporcionar partien de la idea errònia que havia sol·licitat la modalitat de mudança no assabentada** (que sí que permet la reserva d'estacionament). **També se li van donar informacions contradictòries sobre el procés previst per fer les reserves d'estacionament.**

En conseqüència, al parer de la Sindicatura, **el problema rau en la deficient informació sobre els permisos que es poden sol·licitar per motiu d'una mudança al web municipal.**

El dia 13 d'octubre de 2022, **uns dies abans que l'Ajuntament informés la Sindicatura sobre el cas objecte de la queixa, el consistori va modificar la informació del Portal de Tràmits** afegint-hi els paràgrafs següents:

- Mudances tipus A:  
El permís d'ocupació per a aquest tipus de mudança no inclou cap reserva d'estacionament dels vehicles implicats. Caldrà estacionar a les zones habilitades (càrrega-descàrrega, àrees verda, àrea blava, zones d'aparcament lliure).
- Mudances, excepte tipus A:  
El permís d'ocupació per a aquest tipus de mudança inclou reserva d'estacionament prèvia senyalitzada. La reserva i senyalització de l'estacionament serà a càrrec de l'empresa o persona que efectui la mudança (les instruccions per a la reserva i senyalització s'adjuntaran al permís d'ocupació).

Probablement, la modificació ha estat fruit d'aquesta i altres queixes de la ciutadania sobre la mateixa qüestió.

La Sindicatura de Greuges considera imprescindible facilitar la informació correcta a la ciutadania per evitar que es generin falses expectatives a les persones interessades en els tràmits.

S'ha de tenir en compte que les mudances del tipus assabentat acostumen a fer-se per la ciutadania amb mitjans propis i, per tant, és necessari que disposin de tota la informació per tal de fer-la en les condicions més òptimes.

## **2. Drets que atorga la taxa d'utilització privativa de l'espai públic**

Tenint en compte que **l'autorització de mudança assabentada genera la corresponent taxa d'utilització privativa o l'aprofitament especial del domini públic municipal**, es podria deduir que queda garantit l'ús de l'espai públic necessari

per dur a terme els treballs. És a dir, part de la vorera i, especialment, una zona d'estacionament propera durant l'espai de temps autoritzat per fer la mudança.

Ara bé, pel que fa a l'estacionament, **aquesta taxa no garanteix la disponibilitat d'espai proper per poder estacionar el vehicle** per fer la mudança. Únicament autoritza a estacionar si hi ha places disponibles a prop del lloc de mudança i en la franja horària en la qual es vol fer, sense necessitat d'abonar el preu fixat per a l'estacionament. També dona dret a fer ús de les zones reservades a càrrega i descàrrega, en cas que estiguin disponibles.

No podem obviar les dificultats d'estacionament a la ciutat. Precisament, en el cas objecte d'aquesta queixa, el carrer on s'havia de fer la mudança té un únic carril de circulació i les zones d'estacionament són zona verda, que acostumen a tenir un alt nivell d'ocupació. A més, és probable que el vehicle utilitzat per fer la mudança necessiti ocupar més d'una plaça contigua, fet que dificultaria encara més la possibilitat d'estacionar. La zona de càrrega i descàrrega més pròxima tampoc es troba a prop de l'immoble. Així mateix, cal afegir que es tracta d'una vorera estreta, la qual cosa dificulta el trasllat d'elements de grans dimensions des de la finca al vehicle, si aquest no es troba a prop.

Sobre els drets que atorga aquesta taxa, la Sindicatura de Greuges considera oportú fer algunes reflexions de fons.

Segons l'Ordenança fiscal general, els tributs municipals s'exigeixen per la realització d'un supòsit de fet determinat. En el cas de les taxes, **el fet imposable consisteix en la utilització privativa o aprofitament especial del domini públic, que beneficiï de manera particular la persona obligada a pagar el tribut** (art. 4).

En el cas de la taxa d'ocupació de la via pública, a parer de la Sindicatura, el fet imposable és l'ocupació de l'espai públic necessari per fer els treballs de mudança, tant pel que fa a la vorera com a l'estacionament de vehicles. **Si no es produeix aquesta ocupació, no neix l'obligació tributària.**

De fet, l'Ordenança fiscal núm. 3.10, de taxes per la utilització privativa o l'aprofitament especial del domini públic municipal i la prestació d'altres serveis, disposa el següent:

Art. 2n. Fet imposable.

1. **Constitueix el fet imposable la utilització privativa o l'aprofitament especial del domini públic municipal** i la prestació de serveis de gestió municipal sobre el domini públic estatal.

2. A aquests efectes **s'entén per:**

**1. Ocupacions de l'espai públic per mudances: Ocupacions de l'espai públic per trasllat** o canvi dins del terme municipal de Barcelona, o entre aquest i altres localitats i viceversa, de tota mena de mobiliari usat i dels seus complements (robes, paraments, aixovar domèstic, objectes ornamentals així com material d'oficina, documents i biblioteques, entre altres) **o algunes de les operacions complementàries de trasllat, com ara inventari, preparació, desarmat i armat, embalatge i desembalatge, càrrega i descàrrega**, estiba, condicionament, manipulació, dipòsit i emmagatzematge.

Segons l'ordenança:

**Són subjectes passius** de la taxa, en concepte de contribuents, **les persones físiques o jurídiques**, com també les entitats a què es refereix l'article 35.4 de la Llei general tributària, **que gaudeixin, utilitzin o aprofitin especialment o privativament el domini públic municipal en benefici propi** i les que prestin serveis de gestió municipal sobre el domini públic estatal.

**Del literal de l'Ordenança fiscal sembla despendre's que la taxa dona dret a utilitzar l'espai públic per fer-hi treballs de càrrega i descàrrega.** Tanmateix, l'Ajuntament fa una interpretació més restrictiva i no autoritza la reserva prèvia d'estacionament.

**Per això, la ciutadana té la percepció legítima que no ha fet un ús privatiu de l'espai públic.** Va dur a terme la mudança de manera precària, com ella mateixa relata, sense poder ocupar una zona d'estacionament que li hauria permès fer el treball amb comoditat, com pretenia en el moment de demanar l'autorització municipal.

### **3. Import de les taxes vinculades als permisos d'ocupació de l'espai públic**

Segons manifesta l'òrgan municipal, la modalitat de mudança que sí que garanteix l'estacionament és la no assabentada. En aquesta tipologia, cal que s'efectuï, prèviament a la mudança, l'autoliquidació de taxes per a la tramitació de sol·licituds d'ocupació de la via pública, prevista a l'Ordenança fiscal 3.1.

L'import d'aquesta taxa és de 40,79 euros, segons la informació que apareix en el Portal de Tràmits. Aquesta taxa, a més de la reserva d'estacionament, permet ocupar la vorera i, fins i tot, la calçada, de manera que pot afectar la circulació d'una via.

Segons es desprèn de la informació municipal, **aquesta taxa no s'aplica a les mudances de tipus assabentat, ja que utilitzen un vehicle de PMA inferior, no fan servir mitjans mecànics externs (ni plataformes elevadores, ni altres elements de treball), ni necessiten serveis de la Guàrdia Urbana.**

Tanmateix, convé recordar que la ciutadana va pagar 44,70 euros en concepte de taxa d'ocupació de l'espai públic, que no li garantia de manera efectiva el dret a ocupar-lo per estacionar el vehicle en un espai autoritzat. Paradoxalment, la taxa de tramitació de sol·licituds d'ocupació de la via pública per als permisos de tipus no assabentat és d'un import més baix i ofereix uns drets sobre l'espai públic molt superiors. En conseqüència, **l'import de les taxes vinculades als permisos d'ocupació de l'espai públic no resulta del tot proporcional ni coherent.**

En tot cas, **la Sindicatura de Greuges considera necessari que la taxa d'ocupació de l'espai públic per fer una mudança, ja sigui assabentada o no assabentada, ha de dur implícit el dret a reserva d'estacionament.** D'altra manera, no queda garantit el dret a l'ús privatiu de l'espai públic pel qual tributen les persones interessades en aquest tràmit.



#### 4. La resposta a la instància presentada per la interessada

El mateix dia que la ciutadana va abonar el cost de la taxa, va presentar una instància en què manifestava la seva disconformitat. Segons informa l'Ajuntament, aquesta instància no va ser tractada arran d'un problema informàtic. No ha estat fins al dia 4 d'octubre de 2022 que s'ha donat resposta a la interessada. És a dir, quinze mesos després i amb posterioritat a la intervenció de la Sindicatura.

En la resposta, l'Ajuntament desestima la seva petició fonamentant-se en el fet que s'ha realitzat la mudança i al·legant que la interessada hauria d'haver cercat una zona on estacionar el vehicle.

D'acord amb les consideracions exposades, aquesta Sindicatura no comparteix el sentit ni l'argumentació d'aquesta resolució, especialment tenint en compte la deficient informació municipal sobre el tràmit i les expectatives que s'havien generat per a la interessada sobre els drets que li atorgava l'autorització.

#### A tall de **conclusió**:

- La informació facilitada a la ciutadania per a la tramitació i l'execució d'un permís d'ocupació de l'espai públic per fer una mudança ha estat insuficient i confusa, amb relació a la possibilitat de reservar una zona d'estacionament per al vehicle amb el qual s'havia de fer la mudança assabentada.
- El dret d'ocupació de l'espai públic que atorga el pagament de la taxa és relatiu, ja que no garanteix un estacionament del vehicle pròxim a l'indret on s'ha de fer la càrrega.
- No s'ha donat resposta en temps a les al·legacions presentades per la ciutadana, en les quals reclamava l'import de la taxa per considerar que no havia fet ús de l'espai públic.

#### **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 de Prevenció i Seguretat no ha estat adequada pel que fa a la informació que va facilitar a la interessada sobre el procediment a seguir per fer la mudança. Tampoc ha estat adequada la informació relativa a la reserva d'estacionament que constava en el Portal de Tràmits municipal, i en l'autorització municipal posterior al tràmit.**

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

- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que, com a responsable del tràmit del permís d'ocupació de l'espai públic per fer una mudança, s'asseguri que la informació que es facilita a la ciutadania és completa i correcta.

- **Recomanar a l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat** que estudiï la idoneïtat d'incloure la reserva d'estacionament del vehicle en cas de mudances com a fet imposable de la taxa per a la utilització privativa o l'aprofitament especial del domini públic municipal i la prestació d'altres serveis, prevista a l'Ordenança 3.10.
- **Recomanar a l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat** que, d'acord amb les consideracions exposades per la Sindicatura de Greuges, revisi el sentit de la resolució de les al·legacions presentades per la interessada.

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.