

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 18 de febrer de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- En data 1 de febrer de 2022, a través de l'aplicació mòbil "Barcelona a la butxaca", va presentar una petició per les pintades que hi havia a la passarel·la que envolta la plaça de Cerdà.
- En data 3 de febrer de 2022, va rebre resposta municipal en què se li indicava que s'havien netejat les pintades de la façana, però que els vidres no eren de la seva competència.
- En data 4 de febrer de 2022, va obrir una segona petició en la qual demanava la neteja de les pintades de les baranes de vidre que connecten les dues bandes de la rambla de Sants amb la rambla de Badal, concretament, al carrer d'Antoni de Capmany, 41.
- El mateix dia 4 de febrer, va rebre resposta per SMS en què se li indicava el següent: "Le informamos que se ha revisado y se ha incluido en el listado de actuaciones pendientes". Tanmateix, deia que a l'aplicació "Barcelona a la butxaca", la incidència constava com a "rebutjada".
- A criteri del ciutadà, la neteja d'aquests vidres estava inclosa al Plec de prescripcions tècniques per a la contractació del servei de neteja de pintades i taques de pintura, eliminació de cartells i retirada de pancartes i altres elements similars de la via pública a la ciutat de Barcelona (2020-2023).

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 **l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 14 de març 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 11 de novembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa els àmbits d'aplicació del Plec de prescripcions tècniques per a la contractació del servei de neteja i taques de pintura, eliminació de cartells i retirada de pancartes i altres elements similars de la via pública a la ciutat de Barcelona (2020-2023).

CONSIDERACIONS

1. Resposta incompleta per part de l'Ajuntament de Barcelona

Abans de res, aquesta Sindicatura vol manifestar que en el contingut facilitat a l'informe de resposta, hi manca informació, atès que no s'ha respost de manera concreta qui és l'òrgan responsable de la neteja dels vidres de la zona que esmenta el ciutadà. 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, Infraestructures 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.

2. El contingut del Plec de condicions

En primer lloc, cal esmentar que la Llei 7/1985, de 2 d' abril, reguladora de les bases del règim local (LBRL), atorga als municipis competència pròpia per a la prestació de la neteja viària, el medi ambient i la protecció de la salubritat pública.

A la informació rebuda de l'òrgan municipal s'indica que, segons l'article 1.4.3 del Plec de prescripcions del contracte de neteja en qüestió tindran la **consideració d'àmbits exclosos** de l'abast del plec els espais o elements gestionats per un operador públic o privat, o **bé que disposin d'un contracte propi que n'inclogui explícitament la neteja**. Mostren, sense caràcter limitatiu, una llista d'aquests espais o elements.

No obstant això, vist el Plec de prescripcions del contracte, hem pogut constatar que, al darrer paràgraf d'aquest mateix apartat es diu: **“Excepcionalment, i de manera motivada, l'Ajuntament, a través de la Direcció de Serveis de Neteja i Gestió de Residus (DSNGR), podrà dirigir l'actuació dels equips d'aquesta contracta a alguns d'aquests àmbits exclosos.”**

L'article 1.4.1 del Plec de prescripcions del contracte, referent a l'**àmbit d'actuació continuada**, estableix que l'àmbit d'actuació continuada constitueix la base principal de l'actuació de la contracta, al voltant de la qual les empreses licitadores han d'adaptar els mitjans i recursos. Entre d'altres diu que l'abast comprèn façanes d'edificis privats no catalogats, parets, paviments o voreres, **entre altres espais i suports**, la neteja dels quals pugui ser sol·licitada per l'Ajuntament en un moment determinat per tal de preservar la qualitat del paisatge urbà. Aquestes actuacions podrien tenir caràcter subsidiari.

Quant a l'**àmbit d'actuació optativa**, l'article 1.4.2 exposa que està constituït per diversos espais o elements urbans la **responsabilitat de l'estat de conservació i de neteja dels quals correspon a altres organismes de caràcter municipal o institucional** o, fins i tot, privats, però sobre els quals la DSNGR pot dirigir opcionalment l'actuació dels equips d'aquesta contracta. Aquestes actuacions podrien tenir un caràcter subsidiari. Per aquesta raó les empreses licitadores han de preveure utilitzar els mitjans i recursos de la contracta. Entre altres, formen part d'aquest àmbit els elements singulars que necessitin tractaments especialitzats, com és el cas de les plaques indicadores dels noms dels carrers, faristols informatius, caixes i portes de registre de serveis situades a pla de façana (llum, aigua, etcètera), guinguetes o quioscos de concessió municipal, **entre altres**.

També volem fer notar que, en resposta a una petició d'informació derivada d'una altra queixa per un tema similar, aquesta Sindicatura disposa d'un informe sol·licitat a la

Regidoria d'Emergència Climàtica i Transició Ecològica, on es diu que el model municipal de manteniment, neteja de pintades inclosa, és de tipus "integral". És a dir, cada servei es cuida de netejar les seves instal·lacions. Pel que fa **les baranes, ponts, pèrgoles, etcètera**, informen que **la neteja d'aquests elements urbans correspon a Infraestructures** (entenem que la referència és Barcelona d'Infraestructures Municipals (BIM/SA)).

En aquest punt, volem fer referència a la resolució d'Alcaldia, de data 4 de març de 2011, que va aprovar el text de la Instrucció relativa als elements urbans de la ciutat de Barcelona (i annexos), publicada al *Butlletí Oficial de la Província de Barcelona*, el 13 d'abril de 2011).

L'apartat tercer d'aquesta instrucció defineix els elements urbans com el conjunt d'elements urbans o instal·lacions no subterranis que ocupen l'espai públic urbà i que tenen com a finalitat atendre una necessitat social o prestar un servei determinat a la ciutadania, o constitueixen un element integrant de la urbanització. **L'apartat 4. 1 els classifica i inclou les baranes en el grup 2 (seguretat).**

Tenint en compte tot el que s'ha exposat, la Sindicatura de Greuges conclou que **la neteja i el manteniment dels vidres (baranes) que descriu el ciutadà correspon als serveis municipals**, ja sigui a petició de la DSNGR, o a través de BIM/SA.

3. L'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic

Convé recordar que l'article 20 de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona, aprovada per acord del Consell Plenari del 23 de desembre de 2005, estableix que està prohibit fer tota mena de grafits, pintades, taques, gargots, escrits, inscripcions o grafismes, amb qualsevol matèria (tinta, pintura, matèria orgànica, o similars) o bé ratllant la superfície, sobre qualsevol element de l'espai públic, així com a l'interior o l'exterior d'equipaments, infraestructures o elements d'un servei públic i instal·lacions en general, inclosos transport públic, equipaments, mobiliari urbà, arbres, jardins i vies públiques en general i la resta d'elements descrits a l'article 3 d'aquesta ordenança.

L'article 11.3 de la Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona diu que l'Ajuntament de Barcelona ha de promoure mesures específiques contra els actes d'incivisme i d'altres que alterin la convivència humana.

En aquest sentit, seria convenient **disposar de mitjans per poder identificar l'autoria de les pintades, i una actuació eficaç** per tal de reprovar aquestes actuacions incíviques amb l'objectiu d'aconseguir una disminució important del nombre anual de pintades que s'han de netejar.

Cal tenir en compte que **el dret a la ciutat** suposa, entre altres aspectes, que les persones que l'habiten puguin gaudir d'espais nets, acollidors i amb bona imatge. Aconseguir aquest objectiu implica, també, l'esforç col·lectiu de la ciutadania.

Tanmateix, també volem posar de manifest que les actuacions merament punitives o de neteja sovint no acaben amb aquest tipus de fenòmens a l'espai públic. Per aquesta raó, una possibilitat per valorar seria, com es fa a moltes altres ciutats del món, **regular l'ús de determinats espais públics per a finalitats artístiques i culturals, amb l'objectiu de donar visibilitat a artistes i promoure la tècnica de l'art urbà com a activitat creativa.**

L'art urbà, a diferència de les pintades, té un autor i un estil que l'identifica. L'aposta per l'art urbà, no només permetria recuperar espais actualment malmesos sinó que comportaria un ús social i de construcció col·lectiva de l'espai públic.

4. Quant a les incidències comunicades pel ciutadà i les respostes rebudes

La queixa presentada posa en relleu la importància que té per a la ciutadania el tractament de les comunicacions o queixes que dirigeix a l'Administració.

L'aplicació mòbil "Barcelona a la butxaca", de l'Ajuntament de Barcelona, ofereix els principals serveis municipals per a la ciutadania en un sol punt d'accés, entre altres, la notificació d'incidències a la via pública.

El ciutadà explica que el 3 de febrer de 2022, en resposta a la seva petició, va rebre un missatge SMS de l'Ajuntament en què se l'informava que s'havia netejat la pintada a la façana i que les dels vidres no eren de "la seva competència". No s'hi indicava si s'havia traslladat a l'òrgan que era competent o on es podia dirigir per fer la reclamació.

A la resposta rebuda el 4 de febrer de 2022, referent a la incidència en la qual demanava la neteja de les pintades de les baranes, se li deia que "s'havia revisat i inclòs a la llista d'actuacions pendents". Tanmateix, sense haver fet cap actuació referent a la incidència formulada, la queixa figurava com a rebutjada.

No podem perdre de vista que l'accés a l'Administració és la porta d'entrada per a l'exercici de drets i deures de la ciutadania. En aquest punt, s'ha de recordar que la **proximitat a la ciutadania** està garantida pels principis generals que es recullen a l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic.

En opinió d'aquesta Sindicatura, el fet que s'indiqui a la ciutadania que un assumpte no és de competència municipal o es rebutgi una petició ciutadana sense dur a terme cap actuació o donar una explicació o informació complementària **no és correspon amb uns estàndards admissibles en la qualitat de l'atenció.**

El **principi de bona administració** i l'eficàcia dels serveis públics es recullen a l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, als articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola, i a l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú. Aquests drets impliquen disposar d'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 que sigui capaç de resoldre els problemes de manera àgil i eficaç.

Així mateix, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, esmenta en l'article XXIII, amb referència a l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració, que les autoritats locals han de garantir l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries.

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, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat** no ha estat ajustada a dret, pel fet de no donar compliment al contingut de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona.

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

- **Recomanar a l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat** que valori la possibilitat de netejar les pintades a les baranes de vidre referides pel promotor de la queixa.

- **Recomanar a l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat** que es revisin els criteris d'actuació a l'hora de donar resposta a la ciutadania a través de mitjans electrònics.
- **Suggerir a l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat** que valori la possibilitat d'impulsar la regulació d'espais actualment malmesos per a finalitats artístiques relacionades amb l'art urbà.

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.