

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (RESPONSABILITAT PATRIMONIAL)

#### ANTECEDENTS

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

En data 27 de març de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El 17 de juny de 2021, va denunciar al cos de Mossos d'Esquadra el robatori de la seva motocicleta.
- L'1 d'octubre de 2021, va rebre una notificació de l'Ajuntament de Barcelona on se li comunicava que la motocicleta estava al dipòsit municipal de Sant Genís des del dia 2 de juliol de 2021.
- El 28 d'octubre de 2021, va fer una reclamació a Barcelona de Serveis Municipals SA (BSM) a través d'Ajuntament respon, atès que el dipòsit de la seva motocicleta es va comunicar tres mesos després que es produís, i va provocar la descàrrega de la bateria, que va haver de substituir, així com el cost del transport públic pels desplaçaments que va fer durant aquells mesos.
- BSM va respondre informant-la que la causa del retard va ser una incidència informàtica, i va comunicar que no esqueia fer el pagament dels imports reclamats.
- El 13 de març de 2022, es va dirigir a BSM per mostrar la seva disconformitat, i va insistir en la reparació dels danys ocasionats.
- El 18 de març de 2022, va rebre un nou comunicat de BSM, en què li adjuntaven la liquidació de les taxes pel servei de grua, però sense annexar cap document i sense que s'hagués efectuat cap ingrés en el seu compte bancari.

## **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 **Barcelona de Serveis Municipals** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 31 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 20 d'abril de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

- Un cop fetes les comprovacions oportunes, s'havia constatat que no havien funcionat adequadament els mecanismes interns per detectar els casos que han de rebre una atenció jurídica oportuna, ja que no s'havia elevat la reclamació de la ciutadana perquè es tractés a la Divisió de Serveis Jurídics de BSM.
- Conseqüentment, BSM es compromet a reforçar les comunicacions internes per a la detecció adequada de les reclamacions de caràcter patrimonial que siguin remeses mitjançant qualsevol de les vies obertes de comunicació amb la ciutadania, amb l'objectiu de poder ser tramitades degudament i, alhora, en vista dels fets.
- El 22 de juny de 2022, la Divisió de Serveis Jurídics de BSM va rebre la documentació aportada per la interessada a fi d'iniciar l'expedient de reclamació patrimonial establert a la normativa aplicable.
- El 30 de juny de 2022, BSM va comunicar a la interessada l'admissió a tràmit de l'expedient, i es va tramitar de manera immediata, oferint totes les garanties que la Llei atorga a la persona interessada.
- Com a resultat de la instrucció del procediment, el 25 d'agost de 2022 la directora de la Divisió de Serveis Jurídics de BSM va emetre un informe jurídic que determinava l'existència de nexes causal entre els perjudicis reclamats per

la ciutadana i l'actuació feta al dipòsit respecte a la comunicació a la titular sobre el fet que la seva moto estigués allà.

- En conseqüència, el 29 d'agost de 2022 la directora general de BSM va resoldre estimar la resolució patrimonial de la interessada, i es va quantificar el perjudici causat en un total de 315,07 euros, que és l'import que va acreditar la interessada.
- El dia 5 de setembre de 2022, la interessada va declarar que havia rebut l'import de la indemnització.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. El termini emprat per BSM per respondre a la Sindicatura de Greuges**

**L'Ajuntament ha trigat més de dotze 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. 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 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda a Barcelona de Serveis Municipals 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.**

### **2. El règim jurídic de la responsabilitat patrimonial**

En el cas objecte d'aquesta queixa, la ciutadana va acudir a la Sindicatura de Greuges de Barcelona perquè no s'estava atenent la petició de responsabilitat patrimonial que havia dirigit a BSM.

Convé recordar que la responsabilitat patrimonial de l'Administració està reconeguda a la Constitució (art. 106.2), i legalment desenvolupada a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP), i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic (RJSP).

Aquest marc jurídic determina **l'obligació de rescabalar de les lesions patides per les persones en qualsevol dels seus béns i drets, sempre que la lesió sigui conseqüència del funcionament dels serveis públics**, i llevat dels casos de força major.

A fi de determinar la participació de l'Administració en els danys, és necessari tramitar un expedient de responsabilitat patrimonial, que s'ha de regir per l'LPACAP, quant al procediment i als terminis.

Tot i que **els danys havien estat causats per una societat en règim de dret privat (BSM)**, el procediment de responsabilitat patrimonial s'ha de sostenir segons allò previst al règim jurídic de les administracions públiques.

En aquest sentit, l'LRJSP inclou, en el seu àmbit subjectiu d'aplicació, el sector públic institucional, i explicita que el sector públic institucional s'integra per les entitats de dret privat vinculades o dependents de les administracions públiques, que queden subjectes a les disposicions normatives d'aquesta llei que específicament es refereixi a aquestes, i en tot cas quan exerceixin potestats administratives (art. 2.2.b).

### **3. La tramitació de la reclamació patrimonial promoguda per la ciutadana**

L'LPACAP estableix un termini màxim de sis mesos per resoldre i notificar a la persona interessada (art. 91.3). En aquest cas, la ciutadana va tramitar la reclamació el dia 28 d'octubre de 2021, i BSM la va resoldre el 29 d'agost de 2022, és a dir, incomplint els terminis previstos legalment.

BSM reconeix **un error en la qualificació i tramitació de la petició de la interessada, que ha suposat un retard en la resolució**, tot i que després de la intervenció de la Sindicatura es va revisar la reclamació i, en un termini de dos mesos, es va iniciar i es va resoldre el procediment de reclamació de responsabilitat patrimonial.

En la tramitació de l'expedient es va constatar que els perjudicis reclamats per la ciutadana tenien una relació directa amb la prestació del servei fet per BSM, i es va resoldre indemnitzar-la per les despeses que li van ocasionar.

A més, **BSM s'ha compromès a revisar els procediments i protocols interns que cal aplicar en aquest tipus de reclamacions**, a fi d'evitar que en futures reclamacions ciutadanes es produeixi el mateix resultat.

Ara bé, malgrat que el problema plantejat per la ciutadana s'ha reconduït, creiem convenient posar èmfasi en **el principi d'eficàcia de les administracions públiques**, contingut a la Constitució (art. 103.1), que busca el compliment dels objectius fixats en la prestació de serveis a la ciutadania per aconseguir que es prestin amb uns índexs de qualitat òptims. Aquest principi **exigeix a les administracions complir raonablement les expectatives que la societat demana**, entre les quals, el deure de resoldre expressament les sol·licituds i reclamacions dins els terminis establerts legalment.

## 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 Barcelona de Serveis Municipals no ha estat eficaç pel que fa a la tramitació de la responsabilitat patrimonial instada per la interessada, tot i que s'ha compromès a revisar els procediments interns per evitar que es reproduïxin situacions com la que ha estat objecte d'aquesta queixa.**

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

- **Demandar a BSM** que informi aquesta institució dels canvis introduïts als procediments interns per donar una cobertura millor a les situacions com les que s'han descrit en aquest expedient.

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.