

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (ATENCIÓ A LA CIUTADANIA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 1 de març de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat pels resultats en la utilització de l'app "Barcelona a la butxaca".

Hi exposava el següent:

- El ciutadà utilitzava l'app "Barcelona a la butxaca" per reportar les incidències que anava trobant a la via pública.
- Arran d'un canvi d'ubicació dels contenidors de la Gran Via amb Muntaner, aquests s'havien ubicat damunt la vorera i davant de les cases amb valor patrimonial, quan hi han altres llocs millors. Per aquest motiu ha reportat incidències diàries, ja que cada dia hi ha escombraries acumulades a la vorera i és bastant desagradable que sigui la primera visió que té un ciutadà o ciutadana de la seva ciutat en sortir de casa.
- Havia informat que els contenidors estaven plens pel mal ús que fa la ciutadania, els comerços propers i certs hotels que no utilitzen el sistema de recollida, als quals ha vist en certes ocasions llençar escombraries voluminoses al contenidor quan haurien d'utilitzar la recollida selectiva, com ho fan altres comerços al barri amb bujols propis.
- Va rebre una comunicació (de data 25/2/23), on se'l va informar que no li tornarien a enviar resposta sobre el mateix tema.
- El ciutadà explicava que la decepció i la sorpresa de la resposta de l'Administració era majúscula. L'Ajuntament de Barcelona està obligat, primer, a tenir nets els contenidors, a pensar en les persones i a provocar amb la seva gestió el menor impacte possible i també a pensar i proposar altres ubicacions, i després a fer complir la llei i, si certs establiments no utilitzen la recollida selectiva, prenent les mesures corresponents.
- Enlloc d'això, el que feien era dir-li a ell, com a ciutadà que reporta incidències no resoltes i que paga els impostos perquè els sistemes funcionin, que no se li tornarà a donar resposta. Trobava totalment inacceptable per part d'una Administració una resposta d'aquestes característiques i se sentia indefens i completament desprotegit.

- Demanava que el sistema de resposta de l'Ajuntament no donés aquestes contestes i que el sistema de neteja de l'Ajuntament funcionés adequadament i resolgués les incidències que apareixen en la via pública. I remarcava que, si es reporta contínuament que els contenidors estan bruts, és que ho estan i s'han de netejar.

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 d'Agenda 2030, Transició Digital, Esports i Coordinació Territorial i Metropolitana** i a la **Regidoria d'Emergència Climàtica i Transició Ecològica**, per tal de conèixer les intervencions dutes a terme en relació amb la queixa presentada.

El dia 3 de març de 2023, es va sol·licitar a aquests organismes la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

1. Informe de la Regidoria d'Emergència Climàtica i Transició Ecològica

El dia 12 d'abril de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada a la Regidoria d'Emergència Climàtica i Transició Ecològica. L'escrit diu:

El ciutadà havia generat un gran nombre de queixes en relació amb el carrer Muntaner 23, 25 i 29, sobre les quals s'havia actuat i li havien respost.

En la majoria d'elles plantejava les mateixes qüestions sobre les quals ja s'estava actuant: falta de neteja al voltant dels contenidors i altres plantejant "vull que em retirin els contenidors", cosa que no es pot fer, ja que donen un servei imprescindible. D'altra banda, no hi ha millor opció per ubicar-los segons el model de ciutat implantat, evitant posar-los en certs carrers com la Gran Via, on s'ha instal·lat un nou carril bici. Per això, com que aquesta queixa incidia sobre queixes reiteratives, a les quals ja s'havia donat resposta, se li va dir que no se li respondria més.

La problemàtica de molts punts en els quals hi ha contenidors té molt a veure amb temes d'incivisme i mal ús dels contenidors. Per resoldre-la no n'hi ha prou d'actuar exclusivament des de l'àmbit de la neteja, es tracta d'un problema que requereix un abordatge des d'altres punts de vista.

En relació amb les queixes comunicades sobre la falta de netedat, s'activen els equips de neteja perquè facin repassos més sovint i amb més cura a la zona afectada a més dels serveis ja programats, que són nombrosos i haurien de ser suficients.

En les queixes en què es detecta una mala actuació de comerços, hotels, etc., s'activen equips d'educadors per tal que informin de com s'ha de reciclar i, si és un gran generador de residus, es proporcionen bujols per fer servir la recollida comercial. En aquest cas, s'està actuant perquè l'hotel denunciat per aquest ciutadà faci servir el servei de recollida comercial.

El punt és un més dels que hi ha a l'Eixample que presenten aquest tipus de problemàtica. S'està actuant per tractar d'alleugerir els problemes de neteja, encara que, com ja s'ha comentat, els problemes d'incivisme, principal causa de tots ells, no es poden solucionar únicament ampliant els serveis de neteja.

Es treballa amb la contracta de neteja i recollida, el servei d'educadors, els inspectors de via pública, la Guàrdia Urbana, els tècnics i les tècniques del districte, etc., però no és suficient per abordar l'incivisme que hi ha a molts llocs.

2. Informe de la Tinència d'Agenda 2030, Transició Digital, Esports i Coordinació Territorial i Metropolitana

El dia 4 de maig de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada de la Tinència d'Agenda 2030, Transició Digital, Esports i Coordinació Territorial i Metropolitana que conté un informe de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC), òrgan que gestiona el sistema de recollida de queixes de l'Ajuntament de Barcelona. L'escrit diu:

La normativa que regula el sistema IRIS, independentment del canal d'entrada de les comunicacions, és el Decret d'Alcaldia 2017-2348. El Decret estableix en el seu article 7 que no es tramitaran les comunicacions reiterades que un ciutadà o ciutadana faci sobre el mateix tema i que ja li han estat contestades per l'Ajuntament. Aquest és el motiu de la resposta que s'ha enviat al ciutadà des d'Ecologia Urbana.

En tot cas, la DIAC afirma que es pot millorar aquest tipus de resposta. I es compromet a recordar als diferents operadors municipals del sistema IRIS que, per a les comunicacions reiteratives, hi ha una resposta informativa tipus que aclareix els motius pels quals, quan ja s'ha comunicat a la ciutadania la postura municipal sobre una demanda d'actuació o queixa, aquesta ja no es torna a respondre.

Responem a la vostra comunicació rebuda el XX de XXXXXXXXXXXX de XXXX, amb codi ABC1234, sobre.....

Us comuniquem que tal com us vàrem informar (ARGUMENT).

Amb aquesta comunicació ens reiterem en les respostes facilitades anteriorment, alhora que us informem que en cas de tornar a presentar una nova petició sobre el mateix assumpte no tornarem a emetre resposta.

Cal tenir present que el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans, d'incidències i reclamacions (IRIS) atén un volum important de peticions ciutadanes i, una vegada s'ha fet la resolució municipal, la reiteració continuada de la mateixa petició dificulta la resolució d'altres peticions.

Quedem a la vostra disposició per a futures comunicacions.

Tanmateix, la DIAC assenyala que la resposta que va rebre el ciutadà era un SMS i la informació que es pot donar en aquest tipus de missatge és limitada.

CONSIDERACIONS

1. La reiteració de les comunicacions

L'aplicació mòbil "Barcelona a la butxaca" utilitzada pel ciutadà per comunicar la situació d'uns contenidors es regeix a través del text consolidat del Decret d'Alcaldia S1/D/2017-2348, pel qual es regula el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions de la ciutadania d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de serveis, consultes web i agraïments (IRIS).

L'article 7.1 del decret esmentat estableix que no s'han de tramitar les comunicacions abusives quan la persona faci comunicacions reiterades sobre el mateix tema i quan ja li ha contestat l'Ajuntament. Arribat al límit, s'informarà que no es tramitaran més peticions per aquest motiu.

El Reglament de participació ciutadana, que incorpora IRIS com una eina en el context de la participació ciutadana, remarca també el mateix contingut a l'article 94.3. Per tant, **s'ha procedit segons el que s'estableix als textos normatius**.

No obstant, i malgrat les actuacions que l'informe de la Regidoria d'Emergència Climàtica exposa que es duen a terme, tant des de les informacions aportades per aquesta Regidoria, com per la queixa del ciutadà, es constata que **la situació comunicada persisteix** i no s'exposa de forma clara com cal abordar-la per garantir una resolució.

La Sindicatura és coneixedora de les dificultats d'abordatge de determinades problemàtiques a la ciutat, atès que, com és aquest cas, la implementació d'una única acció no resolndria la situació i cal una estratègia multifocal. A més, les Administracions públiques, de la qual l'Ajuntament de Barcelona no n'és una excepció, han de vetllar per l'interès general i aquest comporta moltes necessitats diferents que cal poder compatibilitzar.

Tot i així, la ciutadania també està emparada per uns drets que cal atendre i respectar. D'una banda, l'article 30 de la Carta municipal de Barcelona estableix que **es garanteix la participació ciutadana, especialment en aquelles matèries que afecten més directament la qualitat de vida de la ciutadania**. De l'altra, el Reglament de participació ciutadana regula, entre les formes de participació, les comunicacions que la ciutadania té dret a fer arribar, tot aportant el que consideri oportú sobre el funcionament dels serveis públics o l'estat de la ciutat.

Cal plantejar-se si la limitació de comunicacions a un ciutadà per reiteratives, quan la situació persisteix, suposa una limitació a l'exercici d'aquest dret.

Així, doncs, el ciutadà va fer ús del dret que legítimament li reconeix la normativa municipal i es van deixar d'atendre les seves comunicacions quan el problema persistia.

2. La diferència entre incidències i altres situacions per comunicar

Al web municipal, quan es presenta l'aplicació mòbil "Barcelona a la butxaca", es diu que serveix per fer tràmits, trobar punts d'interès, conèixer altres aplicacions municipals, el calendari, l'agenda, etc. També hi ha un punt on diu que serveix per **notificar incidències a la via pública**.

Segons el diccionari de l'Institut d'Estudis Catalans, una incidència és allò que sobrevé en el curs d'un afer. Per tant, **l'aplicació no està orientada a l'exposició de situacions que afecten el veïnat i que poden tenir més recorregut o trajectòria, sinó que està plantejada per a qüestions més puntuals** i en les quals l'Ajuntament també actua de manera puntual.

Pel contingut de la queixa que el promotor ha exposat a la Sindicatura, així com per la informació que s'ha remès a la Sindicatura, entenem que aquest ciutadà comunicava efectivament incidències que observava en un punt concret, però que la reincidència d'aquestes esdevenia una situació que podia afectar de manera més continuada el veïnat de la zona.

L'article 93 del **Reglament de participació ciutadana** també diu que les comunicacions es classifiquen en:

- a) **Incidència:** Comunicació d'una persona que manifesta un fet irregular en el funcionament municipal localitzat en un espai i temps concret i que requereix una actuació municipal.
- b) **Queixa o reclamació:** Comunicació d'una persona d'insatisfacció general, d'expectatives no satisfetes o d'insatisfacció causada per una situació perllongada en el temps.
- c) **Suggeriment:** Proposta de millora d'algun aspecte de la ciutat o dels serveis municipals.

És a dir, en aquest cas s'ha utilitzat una eina, l'app "Barcelona a la butxaca", que està pensada per comunicar incidències, quan la situació que planteja el ciutadà es correspon a una queixa o reclamació. De fet, l'informe de la DIAC assenyala que el mitjà emprat per donar resposta al ciutadà era l'SMS i que la informació que es pot donar en aquest tipus de missatges és limitada.

La ciutadania, però, no té per què disposar del coneixement exhaustiu dels canals de comunicació amb l'Ajuntament de Barcelona. Aquesta institució ha d'actuar d'acord amb el principi de servei efectiu que estableix l'article 3.1 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic. En aquesta línia, la Sindicatura considera que **prèviament a la comunicació per l'assoliment del límit de comunicacions establert, quan es detectin situacions com la que es descriu, caldria poder reorientar la comunicació vers altres mitjans municipals que permetin canalitzar la insatisfacció com a queixa o reclamació (no com a incidència), i poder rebre una resposta més adient**.

3. Sobre la gestió dels residus urbans i la ubicació dels contenidors

L'Ajuntament té competència pròpia en matèria de medi ambient urbà. En aquest sentit, ha de protegir la ciutadania contra la contaminació acústica i atmosfèrica i ha de prestar els serveis de recollida i tractament de residus i neteja viària (art. 25.2 i art. 26.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local).

Tant el disseny del sistema i el procediment de recollida de residus urbans com la ubicació dels contenidors **constitueix una decisió que s'emmarca en el que es coneix com a potestat de decisió discrecional de les Administracions públiques**. És a dir, d'entre diferents solucions tècniques, totes elles possibles i legítimes, l'Administració pública està legitimada per optar per una d'elles; la decisió, però, ha d'estar motivada com la millor possible, d'acord amb el principi de bona administració.

Pel que fa a la gestió dels residus, l'Ajuntament ha regulat les seves condicions en l'Ordenança del medi ambient de Barcelona (títol 6), ja sigui en relació amb els residus d'origen tant domèstic com comercial. En aquesta normativa local, el Consistori determina la modalitat i el sistema que cal seguir en cadascuna de les zones de la ciutat i tipus d'usuari, en funció de les característiques urbanístiques i la classe de residu generat.

Des d'aquesta Sindicatura s'ha constatat que sovint els objectes deixats fora dels contenidors corresponen a residus de recollida selectiva que, per desconeixement o bé per deixadesa, algunes de les persones veïnes dipositen on no correspon. Aquestes males praxis, possiblement no intencionades, causen molèsties al veïnat i, per aquest motiu, es considera del tot apropiat que el Consistori endegui mesures per tal de conscienciar tant les persones que viuen als barris afectats com les persones responsables dels comerços propers de la necessitat de complir les normes d'utilització i funcionament establertes per al sistema de recollida implantat.

Tanmateix, en el cas que ens ocupa, sembla que un dels principals generadors de residus als contenidors objecte de la queixa és un **establiment hoteler** que utilitza el sistema de recollida domiciliària en lloc del servei específic de recollida selectiva comercial establert. **Tot i que el Consistori treballa per corregir la dinàmica, si aquesta no es modifica, s'haurà d'optar per la imposició de les sancions que corresponguin** en funció de les infraccions comeses en matèria de gestió de residus, tal com preveu la mateixa ordenança.

Pel que fa a la ubicació dels contenidors, hi ha un document municipal que recull els criteris tècnics per a la instal·lació d'elements, mobiliari i accessoris per a la gestió de residus i neteja viària. Entre aquests criteris, destaquen els següents: no es poden posar contenidors davant d'escapes de veïns en voreres inferiors a 4 metres, preferiblement s'han de buscar espais on no hi hagi habitatges (places, solars, cases

deshabidades, etc.), situar-los preferiblement sempre en calçada i en carril d'estacionament, evitar al màxim posar-los sobre la vorera...

D'aquesta manera, l'Ajuntament ha de procurar, entre d'altres aspectes, que la ubicació escollida per instal·lar els contenidors de recollida de residus resulti la menys molesta possible per a veïns i veïnes.

Sobre aquesta qüestió, cal indicar que durant l'any 2022 s'ha estat implantant la nova contracta de neteja i recollida de residus a la ciutat, que preveu una nova distribució de contenidors per afavorir-ne l'accessibilitat i la recollida selectiva. La nova contracta implica més personal i vehicles per adaptar-se a les necessitats de cada barri i de cada moment.

Per aquest motiu, s'espera que la situació dels barris millori en diferents aspectes, ja que s'intensificarà la neteja de contenidors i paviments, s'incrementarà el nombre de contenidors de reciclatge i de matèria orgànica i aquests s'ubicaran més a prop (preferiblement en illes de contenidors, per tal d'alliberar més espai per a la ciutadania). També es duran a terme campanyes de sensibilització, que es dirigiran tant a la ciutadania com als comerços implicats.

Recordem que, amb l'objectiu d'aconseguir una millor qualitat de l'espai públic i amb la finalitat d'assegurar que totes les persones puguin fer efectiu el seu dret a la ciutat, reconegut en l'article I de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, les autoritats municipals han de fomentar, amb tots els mitjans de què disposen, el respecte de la dignitat de tots i la qualitat de vida dels seus habitants.

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 la Regidoria d'Emergència Climàtica i Transició Ecològica, així com de l'Àrea Agenda 2020, ha de millorar en eficàcia pel que fa a la gestió de queixes que persisteixen davant situacions no resoltes.**

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

- **Recomanar a la Regidoria d'Emergència Climàtica i Transició Ecològica** que faci un ús proporcionat de l'article sobre comunicacions abusives, de manera que no l'apliqui en aquelles situacions en què segueixi pendent de resolució el problema plantejat per la ciutadania. Es poden emprar altres formes de comunicació més properes amb la ciutadania, si cal.
- **Recomanar a la Regidoria d'Emergència Climàtica i Transició Ecològica** que es faci un seguiment de la situació dels contenidors, ajustant els aspectes que es

considerin adients. Així mateix, i per tal de garantir que l'hotel faci un tractament adequat de les deixalles, es recomana intensificar-ne la supervisió.

- **Recomanar a la DIAC** que, prèviament a la comunicació per assoliment del límit de comunicacions establert, quan es detectin situacions com la descrita, caldria poder reorientar la comunicació vers altres mitjans municipals que permetin canalitzar la insatisfacció com a queixa o reclamació (no com a incidència) i rebre una resposta més adient.

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.