

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A LA MOBILITAT (MANTENIMENT DE L'ESPAI PÚBLIC)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 8 de desembre de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Els dos punts de recàrrega de vehicles elèctrics que hi havia al parc del Tibidabo feia mesos que no funcionaven i no havien estat reparats.
- Tenint en compte que el mateix Ajuntament feia una aposta clara per reduir la contaminació atmosfèrica a la ciutat, plantejava si només dos punts de recàrrega eren suficients quan cada cop hi havia més vehicles elèctrics.
- El personal del parc li havia dit que feia mesos que es queixaven a les persones encarregades i responsables del parc i no els havien fet cas.

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 (B:SM)** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 12 de gener de 2023, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 2 de març de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les gestions fetes respecte del tema objecte de la queixa.

CONSIDERACIONS

1. Sobre si B:SM tenia coneixement de les incidències exposades

BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, SA (en endavant, B:SM) és l'encarregada de gestionar el servei de recàrrega de vehicle elèctric de la ciutat de Barcelona, per encàrrec de l'Ajuntament de Barcelona.

Els ajuntaments poden organitzar-se executant de manera directa prestacions pròpies dels contractes públics i valdre's d'una persona jurídica diferent, de conformitat amb el que preveu l'article 32 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic. Així doncs, per a la prestació del servei de recàrrega energètica, l'Ajuntament pot valdre's d'una persona jurídica diferent, com és el cas de B:SM, sempre que aquesta tingui la consideració **de mitjà propi personificat** conforme als requisits establerts a l'article 32 esmentat.

B:SM informa que va detectar les avaries dels dos punts de recàrrega de vehicles elèctrics en data 31 d'agost de 2022. En concret, les avaries es van produir a causa d'una tempesta i la consegüent caiguda d'un llamp a les proximitats del Parc d'Atraccions del Tibidabo, que va causar una sèrie de desperfectes elèctrics i electrònics; entre d'altres, els dos punts de recàrrega a què ens referim.

En aquest punt, volem fer referència al servei Endolla Barcelona. Aquest servei promou la sostenibilitat i l'eficiència energètica, facilita l'ús de vehicles elèctrics i fomenta el respecte al medi ambient a través de la mobilitat sostenible.

Endolla Barcelona posa a l'abast de les persones usuàries una xarxa municipal de punts de recàrrega per a vehicles elèctrics a tots els districtes de la ciutat repartits entre la via pública i els aparcaments municipals (actualment amb més de set-cents punts de recàrrega). A través de la seva pàgina web es pot accedir al mapa de punts de recàrrega de Barcelona.

També, l'aplicació mòbil Smou permet activar els punts de recàrrega de vehicles elèctrics de la ciutat i conèixer-ne la localització.

Volem recordar que els canals de comunicació que B:SM posa a disposició de la ciutadania per comunicar les incidències dels punts de recàrrega són:

- per via telefònica, a través del telèfon indicat al mateix punt de recàrrega,
- per via telemàtica, a través del formulari de la pàgina web <https://www.endolla.barcelona/ca/contacte>,
- a través de l'aplicació mòbil Smou,
- comunicant la incidència a l'Ajuntament de Barcelona,
- presencialment, a les oficines d'atenció al client.

A la informació facilitada per B:SM no consta que s'hagués fet cap reclamació ni per part del personal del parc ni per part del ciutadà promotor de la queixa. El mal funcionament es va detectar gràcies al Pla de manteniment preventiu que es fa de tota la xarxa de punts de recàrrega per assegurar-ne el correcte funcionament.

2. Actuacions fetes per B:SM per solucionar-ho

B:SM va comprovar les avaries i, en aquest sentit, va sol·licitar un pressupost a l'empresa mantenidora del Parc d'Atraccions del Tibidabo per efectuar-ne la reparació. El pressupost es va rebre el 27 de setembre de 2022.

Un cop es va rebre el pressupost reparar els punts, B:SM també va valorar l'opció de substituir-los per uns de nous. Tanmateix, es va detectar que **l'actual model de punt de recàrrega estava descatalogat** i, conseqüentment, havia de ser substituït per un nou model; això no obstant, el cost de subministrament i instal·lació del model nou era molt més elevat del que s'esperaven i no estava previst en els pressupostos anuals.

Per aquest motiu, finalment es va optar per la reparació de l'equip actual inicialment pressupostada i, a aquest efecte, la comanda d'acceptació de pressupost corresponent va ser enviada a l'empresa mantenidora del Parc d'Atraccions del Tibidabo en data 10 de novembre de 2022.

No obstant això, amb posterioritat a aquesta data, l'empresa mantenidora va comunicar la impossibilitat de reparació, atès que el model d'equip estava descatalogat, per bé que B:SM ja ho sabia de forma prèvia.

Davant d'aquesta circumstància, es va obrir un període de negociació entre la divisió de serveis tècnics del Parc, l'empresa mantenidora i l'empresa fabricant, ja que no s'entenia que, per un equip instal·lat feia menys de 10 anys, no es disposés dels recanvis suficients per poder prestar assistència tècnica.

Tot i això, en data de recepció de l'informe, **l'empresa mantenidora havia confirmat tàcitament que sí que disposava de recanvis i, per tant, l'equip es podia reparar.** D'aquesta manera, tot i no disposar d'una confirmació concreta, es preveia que per a

l'obertura de la nova temporada del parc, el 4 de març de 2023, l'equip tornaria a estar en servei per als visitants que utilitzessin l'aparcament.

Per la informació rebuda de B:SM a una queixa anterior amb el mateix objecte, aquesta Sindicatura té coneixement que totes les incidències rebudes queden registrades en el sistema GMAO, això és, la gestió de manteniment assistit per ordinador. Sota aquest context, les incidències es classifiquen segons la tipologia següent:

TIPUS D'INCIDÈNCIA
Emergències
Urgents
Normals

Així mateix, per a cada tipus d'incidència es preveuen els temps de resposta i de resolució següents:

TIPUS D'INCIDÈNCIA	TEMPS DE RESPOSTA	TEMPS DE RESOLUCIÓ
Emergències	30 min	1 h
Urgents	1 h	2 h
Normals	4 h	8 h

Per temps de resposta s'entén el que es triga des que la persona adjudicatària rep la incidència en forma d'ordre de treball fins que un dels seus treballadors o treballadores inicia els treballs de resolució de la incidència.

Per temps de resolució s'entén el que triga el personal tècnic de l'empresa adjudicatària a solucionar definitivament les incidències Emergències, Urgents i Normals o, com a mínim, a reconvertir les Emergències en incidències Urgents o Normals.

En aquest context, un cop registrada la incidència en el sistema GMAO, l'empresa mantenidora automàticament rep l'ordre de treball (OT) a través de l'aplicació mòbil instal·lada en el seu telèfon mòbil, a més de rebre un correu electrònic. L'empresa mantenidora, quan rep l'OT, inicia els treballs corresponents per a la resolució de la incidència en els terminis establerts. Un cop finalitzats els treballs de reparació per part de l'empresa mantenidora, es tanca l'OT, que queda en estat V, per a la posterior validació per part dels Serveis de Manteniment de B:SM.

Tanmateix, també es fa el manteniment preventiu i el manteniment tècnic-legal dels punts de recàrrega de vehicles elèctrics (GMAO), definit en el Pla de manteniment preventiu, en el qual s'estableixen revisions setmanals, mensuals i anuals de tota la xarxa de punts de recàrrega, per tal d'assegurar la seguretat, el correcte funcionament, la disponibilitat i la conservació dels equips de recàrrega i armaris d'escomesa de vehicles elèctrics a la via pública gestionats per B:SM.

Com hem dit, l'Ajuntament de Barcelona té encarregada a B:SM, en la seva condició de mitjà propi, la gestió integral de la xarxa pública de punts de recàrrega de vehicles elèctrics, que inclou les infraestructures de recàrrega públiques en calçada i fora de calçada.

Tal com determina la clàusula tercera de les prescripcions generals, l'abast d'aquest encàrrec inclou **“la planificació, implantació, promoció, operació, gestió del servei, gestió de l'usuari, manteniment i millora”**.

Volem recordar que l'Ajuntament de Barcelona, amb l'objectiu de protegir el medi ambient i la cura del benestar de la població, aposta, entre altres mesures, pel desplaçament en vehicles elèctrics. Es tracta de l'anomenada ecomobilitat o mobilitat sostenible entesa com el conjunt d'accions relacionades amb la promoció de maneres de desplaçar-se més sostenibles.

Des d'aquesta Sindicatura ja entenem que el fet que els punts de recàrrega es trobin en llocs públics fa que aquests punts estiguin exposats al mateix nivell que qualsevol altre element urbà.

Així, tant les avaries provocades per l'ús com per les inclemències climàtiques o actes vandàlics poden entendre's i acceptar-se com un mal menor en la prestació del servei, sempre que es reparin amb agilitat i es tendeixi a fer que la instal·lació estigui operativa la major part del temps.

En conclusió i tenint en compte tot l'exposat, aquesta Sindicatura considera que, si bé s'han dut a terme les accions necessàries destinades a resoldre la incidència exposada pel promotor de la queixa, **el termini de set mesos per fer-ho és excessiu i evitable**.

3. Quant a la valoració del nombre de punts de recàrrega a la zona

En relació amb els punts de recàrrega, B:SM informa que ambdós es troben ubicats a l'interior de l'aparcament del Parc d'Atraccions del Tibidabo per a l'ús dels clients del Parc i, actualment, poden ser utilitzats per aquests clients de manera gratuïta.

En aquest punt, volem recordar que el Plenari del Consell Municipal de l'Ajuntament de Barcelona celebrat el 22 de desembre de 2022 va aprovar el Pla de mobilitat urbana de Barcelona 2024 (PMU). El pla concreta un total de 62 línies d'actuació i més de tres-centes mesures per assolir una mobilitat més sostenible, segura i saludable i es fixa l'objectiu que el 2024 un 81,52% dels desplaçaments es facin a peu, en transport públic o en bicicleta.

El PMU posa com a base de la mobilitat al vianant i, entre altres accions previstes en l'àmbit del vehicle privat, es preveu fomentar i prioritzar l'ús de vehicles més sostenibles i menys sorollosos, preferentment elèctrics, i incrementar els punts de recàrrega per a vehicles elèctrics.

En aquest context, B:SM informa que, d'acord amb la política de reducció de contaminació expressada pel promotor de la queixa, l'increment del nombre de punts de recàrrega es recull en el pla d'inversions del Parc d'Atraccions del Tibidabo que s'ha d'executar durant el període 2023-2030. Se'n preveu la instal·lació l'any 2024. Així, es preveuen un mínim de vuit nous punts de recàrrega fins a assolir una ràtio mínima d'un carregador per cada quaranta places d'aparcament.

El **principi de bona administració i d'eficàcia** dels serveis públics està recollit al dret de la Unió Europea (article 41 de la Carta de drets fonamentals), 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. Aquest dret implica 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 capaç de resoldre els problemes de les persones de manera àgil i eficaç.

Així mateix, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, esmenta a l'article XXIII, quan es refereix 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. Un cop considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació **de Barcelona de Serveis Municipals (B:SM) no ha estat eficaç** perquè ha superat amb escreix els terminis de resolució de la incidència detectada.

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

- **Recomanar a Barcelona de Serveis Municipals** que adopti les mesures necessàries per mantenir actualitzats i en bon funcionament els punts de recàrrega de vehicles elèctrics.
- **Recomanar a Barcelona de Serveis Municipals** que vetlli perquè el temps de resolució d'incidències dels punts de recàrrega de vehicles elèctrics s'ajusti als estàndards previstos per garantir una mobilitat sostenible i eficient.

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.