

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ I DRET A LA MOBILITAT (GESTIÓ I RECAPTACIÓ)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 10 de febrer de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat amb el sistema de gestió d'incidències de l'àrea d'estacionament regulat, el qual en algunes situacions no permet cap actuació efectiva per aturar un procediment sancionador.

En concret, exposava que:

- Fa deu mesos que rep tractaments oncològics a l'hospital Vall d'Hebron i utilitza els serveis de l'SMOU sense incidències. Aporta un registre de l'aplicatiu amb l'històric de pagaments.
- Després de la quimioteràpia, pateix algunes seqüeles que perduren, com el *chemobrain*, entre d'altres. El *chemobrain* provoca oblit, dificulta la coordinació i les tasques seqüencials.
- El 10 de febrer de 2023 tenia visita mèdica a les 10:15 per fer tractament de radioteràpia. Va aparcar a les 10:10 a l'àrea regulada de la zona de l'hospital Vall d'Hebron i, per primer cop, va oblidar activar l'aplicació SMOU per obtenir un comprovant horari.
- Quan se'n va adonar, ja havien sancionat el vehicle. Va intentar pagar i solucionar-ho al parquímetre, trucant tant al 010 i al telèfon del servei d'atenció a les persones usuàries d'estacionament, sense èxit. Aquests serveis d'atenció li van dir que l'única solució era esperar a la denúncia i fer-hi al·legacions.
- El mateix dia, va presentar-hi al·legacions per la web en què demanava que s'aturés el procediment sancionador abans de la notificació de la denúncia.
- Poc després, va rebre la notificació de la denúncia.

- Considera que és abusiu no poder fer al·legacions abans de la denúncia, perquè quan aquesta arriba hi ha la pressió de la bonificació del 50% per pagament immediat. No li sembla proporcionat, per un oblit d'una malalta que intenta rectificar al moment.

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 S.A. (B:SM)** i a **l'Institut Municipal d'Hisenda** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 22 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

Els dies 4 d'abril i 11 d'abril de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

1. Informe de Barcelona de Serveis Municipals (B:SM)

- Sobre l'estat de tramitació de l'escrit d'al·legacions: Un cop efectuades les comprovacions oportunes, B:SM manifesta que no va tenir constància de cap reclamació ni al·legació per part de la promotora de la queixa registrada dins el sistema de gestió d'atenció al client.
- Sobre el protocol d'atenció a les persones usuàries en relació amb incidències: Se segueix la guia d'excel·lència de B:SM i el protocol d'atenció al client i, a partir d'això, B:SM valora cada cas, de conformitat amb la legislació i les ordenances fiscals vigents. Contrasta les dades i evidències aportades per les persones usuàries per solucionar el cas.
- Després de tenir coneixement d'aquesta queixa i de les circumstàncies del cas, B:SM va decidir anul·lar la denúncia de forma coordinada amb l'Institut Municipal d'Hisenda.

2. Informe de l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH)

Aquesta Sindicatura va observar un format nou per a la notificació de la denúncia enviada per l'IMH, més pedagògic, clar, i amb informació útil sobre tràmits senzills que ajuden a gestionar les multes de trànsit. Per això, la Sindicatura va demanar informació sobre aquest format nou, i l'IMH va informar del següent:

- El format nou de la notificació de la sanció rebuda per la persona interessada s'emmarca dins del projecte de "Comunicació clara" de l'Ajuntament de Barcelona. Des de l'any 2022, l'IMH treballa perquè totes les comunicacions siguin més entenedores, fàcils i comprensibles per a tota la ciutadania, el qual eviti el llenguatge administratiu i jurídic tant com sigui possible. Així mateix, s'ha incorporat un disseny gràfic nou. Des de l'IMH, es treballa perquè tota relació amb la ciutadania (atenció presencial, atenció telefònica, comunicació escrita i comunicació en línia) estigui adaptada a aquests criteris de comunicació clara.
- Aquest model, el qual es va començar a utilitzar el gener de 2023, és un dels resultats de la primera fase d'aquest projecte. S'han adaptat 38 plantilles de notificacions de sancions, tant en català com en castellà, de multes de trànsit, de convivència, de districte, d'ecologia urbana, de protecció animal, de salut pública i de seguretat ciutadana, per a tota mena d'infractors i infractores.

CONSIDERACIONS

1. Àrea d'estacionament regulat

A la ciutat de Barcelona, l'àrea d'estacionament regulat es va implementar el maig del 2005. El web municipal el defineix com a un sistema d'ordenació integral de l'estacionament a la calçada, en què tot l'espai d'aparcament dins la zona de regulació es distribueix d'acord amb unes prioritats i es regula a través d'unes normes i unes tarifes.

Té l'efecte de dissuadir viatges que tenen com a destinació l'àmbit de la zona regulada i reduir, així, les tensions sobre el trànsit. Aquesta regulació és sobretot per a l'horari diürn, de manera que en horari nocturn l'estacionament és lliure.

Segons el web municipal¹, els objectius d'AREA són:

- Reduir i regular la demanda d'aparcament a la via pública per contribuir a la mobilitat sostenible.
- Augmentar la disponibilitat d'aparcament per als residents de les zones més deficitàries.

¹ <https://www.areaverda.cat/ca/informacio/larea-de-barcelona>

- Reduir l'ús incívic d'espais d'aparcament a la via pública.
- Optimitzar i racionalitzar la distribució de l'espai d'estacionament a l'espai públic per respondre a les necessitats noves en mobilitat i coexistència urbana (vehicles, motos, bicicletes, VMP, etc.).
- Contribuir a la millora de la qualitat mediambiental gràcies a la reducció de les emissions de fums i sorolls.

L'Ordenança fiscal 3.12 sobre taxes per l'estacionament regulat de vehicles a la via pública (AREA) estableix les normes d'ús i les tarifes dels diversos tipus de plaça o usos.

Art. 2.1 Constitueix el fet imposable de la taxa regulada per aquesta Ordenança l'estacionament de vehicles de tracció mecànica de més de dues rodes a les vies públiques d'aquest municipi en règim d'estacionament regulat (AREA), dins les zones i horaris determinats per Decret d'Alcaldia.

També estableix alguns supòsits de no subjecció, com els vehicles de persones amb mobilitat reduïda i els vehicles destinats a l'assistència sanitària que pertanyin a la Seguretat Social, a la Creu Roja i les ambulàncies. Tots els anteriors poden aparcar en les zones d'estacionament regulat sense cap limitació de temps i sense obtenir cap comprovant.

L'article 25.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local (LRBRL) estableix que:

El municipi exercirà, en tot cas, competències, en els termes de la legislació de l'Estat i de les comunitats autònomes, en les matèries següents:

(...)

- d) Infraestructura viària,
- g) Trànsit, estacionament de vehicles.

Així mateix, l'article 106.1 LRBRL reconeix a les entitats locals l'autonomia necessària per establir i exigir tributs d'acord amb el marc normatiu estatal vigent en matèria tributària.

En concret, els articles 20 i 57 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (d'ara endavant TRLHL) determina que els ajuntaments poden establir i exigir taxes per la prestació de serveis o per la realització d'activitats de la seva competència i per la utilització privativa o l'aprofitament especial dels béns de domini públic municipal.

L'article 93.1 de la Llei 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona, dins el títol VI, dedicat a les competències municipals, disposa que és

competència pròpia de l'Ajuntament de Barcelona l'ordenació del trànsit de persones i vehicles, i això inclou la vigilància i la sanció de les infraccions a totes les vies urbanes.

Els articles 17 i 18 de la Llei 1/2006, de 13 de març, per la qual es regula el règim especial del municipi de Barcelona, estableixen que l'Ajuntament de Barcelona exerceix les competències que té atribuïdes en matèria de trànsit i circulació sobre les vies urbanes i que per ordenança regula els diferents usos de les vies, i estableix les modalitats i procediments per a l'ordenació, vigilància i control del trànsit de persones, animals i vehicles, amb la finalitat d'harmonitzar els diferents usos i fer-los compatibles de forma equilibrada amb la garantia de la seguretat viària, la mobilitat i fluïdesa del trànsit i la protecció del medi ambient.

Així doncs, d'acord amb els articles esmentats i a l'empara del que disposa el TRLHL, **l'Ajuntament de Barcelona pot establir una taxa per a l'estacionament de vehicles a la via pública** i determinar-ne la quantia.

2. Infracció relativa a la manca de comprovant horari

Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (B:SM) és l'ens que gestiona i controla el funcionament de l'estacionament a la via pública.

Una de les seves funcions, per tant, és controlar l'ús correcte de les places blaves i verdes, les quals, llevat dels supòsits exempts, requereixen l'obtenció prèvia d'un comprovant horari.

El comprovant horari per a l'aparcament per minuts de les persones no residents es pot obtenir mitjançant els parquímetres físics o mitjançant el parquímetre virtual de l'aplicació mòbil SMOU. Aquest segon és el sistema que va utilitzar la persona promotora de la queixa.

En aquest cas, queda acreditada la manca de comprovant horari (mai negada per la interessada). En conseqüència, **des d'un punt de vista legal, la tipificació de la infracció és correcta**, com també ho és el fet que la persona vigilant de l'àrea deixés la butlleta groga de denúncia corresponent al parabrisa.

3. Aplicació mòbil SMOU i servei d'atenció a les persones usuàries

L'objecte de la queixa és la impossibilitat d'aturar el procediment sancionador poc temps després d'adonar-se que havia oblidat activar el comprovant horari a través de l'aplicació SMOU.

Cal destacar que aquesta persona pateix una malaltia greu i que el tractament li provoca oblit (seqüela recurrent que es coneix amb el nom de *chemobrain*).

Per avaluar si l'actuació de B:SM va ser correcta, cal fer referència a les normes d'ús de l'SMOU i al servei d'atenció a les persones usuàries.

- a) **Normes de funcionament d'SMOU:** D'acord amb les normes de funcionament de l'SMOU, el tiquet del parquímetre només es pot iniciar quan s'està al costat del vehicle i, a més, no permet anul·lar la denúncia quan la infracció és “manca de comprovant horari”.

En concret, la secció de preguntes freqüents del web de l'SMOU informa del següent:

- Puc iniciar un tiquet amb el servei Parquímetre des de qualsevol ubicació? No. És molt important que, una vegada hagis estacionat, iniciïs el tiquet des del teu vehicle o al costat.

I el web de l'àrea d'estacionament regulat informa del següent:

- Ús per a ANUL·LAR DENÚNCIES: Si tens un avís de denúncia per excedir el temps d'estacionament regulat que consta en el teu tiquet, pots anul·lar-lo des del parquímetre per un import especial de 9,00 €. Recorda que, si l'avís de denúncia és per manca de tiquet d'estacionament, no és possible anul·lar la multa des del parquímetre.

El sistema de parquímetre tant físic com virtual sí que ha previst que la persona usuària pugui resoldre situacions determinades per si mateixa, com ara: i) avançar-se i iniciar una operació d'estacionament fora d'horari de regulació (que es començarà a pagar a partir que s'iniciï l'horari de pagament), ii) estendre el temps fins a arribar al temps màxim d'estacionament o iii) anul·lar una denúncia per haver excedit el temps.

Però la manca de comprovant horari no n'és una.

També és rellevant recordar que l'ús de l'aplicació mòbil SMOU és voluntària, i que les persones usuàries que decideixin utilitzar-la han d'acceptar-ne prèviament les condicions d'ús.

Les condicions d'ús estableixen que les persones usuàries són responsables en tot moment del compliment de la normativa vigent (permís de conduir, normativa viària...).

Així mateix, estableixen que les situacions o incidències que estiguin fora de l'àmbit del control i decisió de B:SM són responsabilitat exclusiva de les persones usuàries, com ara la manca de cobertura o bateria, els problemes tècnics del mòbil

mateix, la manca d'actualització del programari, o errors en utilitzar l'aplicatiu no atribuïbles al sistema.

En concret, la secció 4.1.5 preveu el següent:

- Tot i que l'aplicació facilitarà i assistirà les persones usuàries en la selecció de les condicions d'estacionament del tram, la persona usuària és la responsable última de les condicions d'estacionament indicades la seva petició d'estacionament: tipus de zona, condicions horàries, temps màxim, etc.
- Qualsevol error comés en les condicions de l'operació d'estacionament que indiquin podrà donar lloc a les sancions establertes en la legislació vigent. El tiquet digital equival a tots els efectes a l'emissió d'un tiquet físic en relació amb la possibilitat d'acreditar l'autorització per ocupar la plaça d'estacionament.
- El tiquet digital no exigeix del compliment de les limitacions horàries de la plaça ocupada per la persona usuària del Servei. L'ús de l'estacionament un cop ha vençut aquest temps previst o quan s'ha excedit el temps màxim permès pot ser sancionat de manera equivalent al que passa amb els tiquets obtinguts als parquímetres.

b) Servei d'atenció a les persones usuàries

Segons informen els webs de B:SM, SMOU i Àrea verda, sí que hi ha diversos canals amb els quals es pot contactar en cas d'incidència tècnica, tant presencials com per internet i dins el propi menú de l'aplicació mòbil SMOU.

Servei d'Atenció a l'Usuari i d'Avaries dels Parquímetres - Barcelona de Serveis Municipals

SMOU és l'aplicació de Barcelona que t'ajuda a moure't per la ciutat, posant a la teva disposició informació i serveis de mobilitat personal per facilitar els teus desplaçaments. Ara pots gaudir dels avantatges de gestionar els teus tiquets d'estacionament del servei 'Parquímetre' dins de l'aplicació smou es poden treure tiquets sense haver d'anar al parquímetre, per a les places blaves i verdes mixtes i 'Residents Barcelona', per a residents.

Titularitat: Pública

Informació		Localització
HORARIS		
Dies	Hores	
Tots els dies	de 07:00 h a 23:00 h	
Altres		
Gestionat per: Barcelona de Serveis Municipals.		

Servei d'Atenció a l'Usuari i d'Avaries dels Parquímetres -

Teléfono

Tel: 937065550 Teléfono informació SMOU
Informació: 937064800 de parquímetres i informació genèrica de l'AREA

Web

Web: <http://www.areaverda.cat>

Adreça electrònica

E-mail: atclientsm@bsmsa.cat

Si vols fer una esmena sobre aquest equipament o entitat..

FES-NOS-LA SABER

A aquest respecte, aquesta Sindicatura considera que la diversitat de canals del sistema d'atenció a les persones usuàries és suficient, sobretot si es té en compte que determinades casuístiques ja estan previstes dins els tràmits específics esmentats anteriorment.

Com a criteri general, **la manca de comprovant horari no es pot considerar una incidència tècnica**, atès que la persona usuària és responsable d'obtenir-lo i es tracta d'una condició essencial per poder gaudir de l'estacionament a la via pública.

Així, d'acord amb la normativa vigent, sempre que es puguin atribuir a una incidència tècnica del sistema, aquesta Sindicatura considera raonable que **el criteri general per revisar les infraccions per manca de comprovant sigui mitjançant la interposició d'al·legacions o recursos** una vegada s'hagi iniciat el procediment sancionador corresponent.

4. Manca de resposta a l'escrit d'al·legacions

El mateix dia dels fets (10 de febrer de 2023), la persona promotora de la queixa va presentar al·legacions via web en què demanava que s'aturés el procediment sancionador abans de la notificació de denúncia.

Segons conversa telefònica amb la interessada unes setmanes després (16 de març de 2023), encara no havia rebut cap resposta a l'escrit d'al·legacions. En canvi, sí que havia rebut la notificació de la denúncia i la carta de pagament, emeses el 7 de març de 2023. El text de la denúncia no respon ni esmenta en cap moment els fonaments de la interessada exposats a l'escrit d'al·legacions.

Posteriorment, de l'informe de B:SM del 4 d'abril de 2023 es pot deduir que mai van rebre el seu escrit. De fet, B:SM manifesta que no tenien coneixement ni de la instància presentada per registre electrònic, ni de les reclamacions fetes telefònicament.

D'acord amb l'article 23.1.b) de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, la ciutadania té dret a plantejar els suggeriments i les queixes relatives al funcionament de l'activitat administrativa.

El principi de bona administració inclou el deure de l'Administració de resoldre expressament les peticions i reclamacions que li presenti la ciutadania i de respondre a les sol·licituds que aquesta adreça a l'Administració. Així ho estableixen també l'article 30 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya i l'article 53 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, que estableix l'obligació de les administracions públiques catalanes de dictar una resolució

expressa en tots els procediments i notificar-la; en aquest cas, respondre la instància presentada per la ciutadana.

La jurisprudència també és eloqüent en aquest sentit, tal com mostra la Sentència del Tribunal Suprem de 28 de maig de 2020 (entre d'altres):

[...] el deure jurídic de resoldre les sol·licituds, reclamacions o recursos no és una invitació de la llei a la cortesia dels òrgans administratius, sinó un estricte i rigorós deure legal que obliga tots els poders públics, per exigència constitucional (articles 9.1, 9.3, 103.1 i 106 CE), i la seva inobservança arrossega també el trencament del principi de bona administració, que no només juga en el terreny dels actes discrecionals ni en el de la transparència, sinó que, com a pressupòsit bàsic, exigeix que l'Administració compleixi amb els seus deures i mandats legals estrictes i no s'empari en la seva infracció per causar un perjudici innecessari a la persona interessada.

En aquest cas, queda palès que, abans d'iniciar-se aquest expedient de queixa, ni B:SM ni l'Institut Municipal d'Hisenda van atendre el seu deure legal de respondre a l'escrit d'al·legacions de la interessada.

Ara bé, una vegada B:SM va tenir coneixement de les circumstàncies del cas a través d'aquesta Sindicatura, de seguida es va coordinar amb l'Institut Municipal d'Hisenda per possibilitar l'anul·lació de la multa. Així, es va informar degudament la interessada qui va aportar documentació determinada per anul·lar la sanció.

5. Resolució del cas fonamentada en criteris d'equitat

Com s'ha explicat anteriorment, la infracció s'havia tipificat correctament, i l'actuació de l'agent que va denunciar el vehicle va ser correcta.

Ara bé, aquesta Sindicatura celebra la resolució del cas de manera favorable a la interessada, la qual cosa és un exemple d'aplicació de **criteris d'equitat** per evitar una resolució desestimatòria injusta.

La Societat Catalana d'Estudis Jurídics de l'Institut d'Estudis Catalans defineix "equitat" com "adaptació de la norma jurídica a cada cas concret, per a evitar una interpretació rígida dels preceptes legals".

Així mateix, tant l'article 3.2 del Codi civil, com l'article 111-9 de la Llei 29/2002, del 30 de desembre, primera Llei del Codi civil de Catalunya preveu l'equitat com un criteri per a l'aplicació de la normativa que pot tenir l'efecte de mitigar la rigidesa de la norma general:

L'equitat s'ha de tenir en compte en l'aplicació de les normes, si bé els tribunals només poden fonamentar llurs resolucions exclusivament en l'equitat quan la llei ho autoritza expressament.

En aquest context, l'equitat incorpora la possibilitat de determinar una solució justa a un cas concret, ateses unes circumstàncies concretes, com ha passat en aquest cas.

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 S.A. i de l'Institut Municipal d'Hisenda ha estat ajustada a dret i eficaç.**

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.