

## 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 16 d'abril de 2023 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Des del 27 de desembre de 2022, havia comunicat tant a Transports Metropolitans de Barcelona com al servei municipal d'atenció en línia (ajuntament.respon) que la reixa de ventilació del metro de la línia 4, parada Alfons X, estava en mal estat i cada vegada que era trepitjada pels vehicles feia molt soroll.
- En la data de presentació de la queixa, no havia rebut cap resposta satisfactòria ni s'havia resolt el problema plantejat.

##### 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 **al Districte d'Horta-Guinardó i a Transports Metropolitans de Barcelona** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 24 d'abril 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 de maig i 13 de juny de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Els escrits exposen la tramitació donada a la incidència comunicada per la ciutadana.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Comunicació de la incidència per part de la ciutadana**

En data 26 de desembre de 2022, la ciutadana, a través de la bústia d'informació i atenció digital [iad@tmb.cat](mailto:iad@tmb.cat) de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), va comunicar la manca de manteniment de la reixa de ventilació del metro de la línia 4, parada Alfons X, i el soroll que aquest fet provocava quan era trepitjada pels vehicles.

En data 27 de desembre de 2022, TMB va donar resposta a la interessada i li va comunicar que s'havia traslladat el seu avís al departament responsable de la línia L4 del metro de Barcelona i que se li agràia l'interès perquè les instal·lacions que gestionava TMB es trobessin en un estat correcte de manteniment i funcionament.

En vista que el problema no s'havia resolt, en dates 20 de febrer i 17 de març de 2023, la ciutadana va fer dues noves reclamacions sobre el mateix tema. En aquest cas, la resposta es limitava a fer acusament de recepció dels correus electrònics, assignava un número de referència i comunicava que se li donaria resposta de dilluns a divendres els dies feiners. No consta que s'hi hagi donat resposta.

El mateix dia 17 de març de 2023, la ciutadana també va enviar la reclamació a la bústia de queixes i suggeriments de l'Ajuntament de Barcelona ([ajuntament.respon](mailto:ajuntament.respon)). També en aquest cas consta un acusament de recepció de la queixa, però cap resposta.

En data 17 d'abril de 2023, va reiterar la reclamació a TMB. En aquest cas, la resposta va ser que es traslladaven els seus comentaris a les persones responsables corresponents.

### **2. Actuacions fetes pel Districte i per TMB**

En data 4 de maig de 2023, el Districte d'Horta-Guinardó va informar aquesta Sindicatura que, consultades les bases electròniques de l'Ajuntament de Barcelona en relació amb la queixa formulada el 17 de març de 2023, els serveis tècnics del Districte van analitzar la informació que constava a la fitxa.

Amb motiu de la falta de competència en el fons de l'assumpte per part del Districte, en data 20 de març de 2023, van traslladar la queixa de la ciutadana a TMB, que és l'empresa gestora del transport públic de l'àrea de Barcelona i la competent en relació amb el manteniment de la reixa de ventilació del metro de la línia 4, parada Alfons X.

No consta que aquesta informació fos facilitada a la persona promotora de la queixa.

En data 13 de juny de 2023, TMB informava la Sindicatura que, després de detectar els problemes en el seu dia, es van tramitar els permisos pertinents per fer-ne la reparació el **diumenge 14 de maig de 2023. La reparació es va dur a terme** en la data programada i es va resoldre el problema que va motivar la queixa.

TMB comunica que també informará la persona interessada de la reparació de la reixa i de la resolució de la incidència.

De l'exposició dels fets es constata que, un cop TMB va tenir coneixement de la incidència, va demanar els permisos preceptius per donar solució al problema plantejat per la ciutadana.

Tanmateix, el fet que TMB no hagi facilitat aquesta informació a la persona promotora de la queixa i que el Districte tampoc li comunicés que s'havia traslladat la seva petició a l'empresa gestora del transport públic, li ha causat la percepció que s'ha actuat amb passivitat davant les seves comunicacions, és a dir, que no s'ha complert el deure de dur a terme una determinada actuació orientada a preservar l'interès públic.

### **3. Manca de resposta a les comunicacions**

En aquest punt, convé fer referència al sistema de respostes estandarditzades. Aquesta classe de resposta és la que, a vegades, genera el sistema de què s'ha dotat l'Ajuntament i, en el cas que ens ocupa, també TMB per atendre les incidències i les reclamacions.

Les respostes poden ser ràpides, però si no es corresponen amb la petició de la ciutadania, com en aquest cas, poden condicionar la percepció de la qualitat del servei i de la transparència administrativa. És evident que no sempre és possible donar a la ciutadania una resposta que satisfaci les seves expectatives, però el que sí que és necessari és que l'explicació es correspongui amb la petició expressada i que se li doni informació de les tramitacions que s'han fet, s'estan fent o es faran.

**Les respostes automàtiques i sistematitzades no satisfan la ciutadania i es converteixen en fórmules buides de contingut.**

L'impuls de l'administració electrònica és una oportunitat per garantir la transparència, l'agilitat i l'eficàcia de l'activitat administrativa, però no pot anar en detriment del dret a saber en qualsevol moment l'estat de tramitació de les queixes que formulen les persones interessades.

En aquest sentit, la Carta de serveis de TMB, té com a missió, entre altres, garantir la prestació d'un servei excel·lent a la ciutadania.

També la Carta de serveis de districtes de Barcelona estableix, entre els seus compromisos de qualitat, la resposta i la resolució amb objectivitat de les sol·licituds formulades per la ciutadania. Pel que fa al procediment de tramitació de les queixes i suggeriments, aquest consisteix en la **comunicació de l'acceptació i de les mesures adoptades** o, si escau, de la no estimació de la reclamació, queixa o suggeriment, a la persona promotora.

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 les persones administrades. A més, la proximitat a la ciutadania està garantida pels principis generals que es recullen en l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic. La comunicació, doncs, és una eina fonamental perquè totes les persones tinguin una millor comprensió del funcionament de l'Administració i, d'aquesta manera, fer-la més propera a la ciutadania.

Igualment, els **principis de bona administració i d'eficàcia** dels serveis públics es recullen a la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea (article 41), 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 capaç de resoldre els problemes de les persones de manera àgil i eficaç.

L'article XXIII de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, també es refereix a l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració i menciona 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, **Transports Municipals de Barcelona i el Districte d'Horta-Guinardó han fet les gestions oportunes orientades a resoldre la incidència comunicada per la interessada, però no han actuat adequadament pel que fa a una atenció ciutadana de qualitat.**

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

- **Recomanar a Transports Municipals de Barcelona** que vetlli per donar compliment als compromisos de qualitat que aquesta organització té amb la ciutadania.

- **Recomanar al Districte d'Horta-Guinardó** que vetlli per donar compliment al procediment de tramitació de les queixes i suggeriments, que consta a la Carta de serveis de districtes de Barcelona.

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.