

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA A DRETS DIGITALS (ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 2 de maig de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

La seva disconformitat per la impossibilitat de poder contactar amb l'Ajuntament en relació amb la devolució d'una multa.

- Intentava tramitar una devolució d'una multa COVID-19 i no havia pogut posar-se en contacte amb l'Ajuntament per les vies que s'havien establert per fer-ho.
- La pàgina per tramitar-la no funcionava, i les bústies de correus electrònics en rebutjaven l'entrada. (La persona interessada aporta captura de pantalla del correu electrònic en què al missatge enviat a imh_devoluciones_multes_covid@bcn.cat, apareix un missatge amb el contingut següent: "El mensaje se ha bloqueado").

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'**Institut Municipal d'Hisenda (IMH)** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 3 de maig 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 26 de maig de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

- No constava que el ciutadà hagués presentat cap petició de sol·licitud de devolució per cap dels canals establerts per a les devolucions de multes COVID-19.

- No es tenia constància que s'hagués produït cap incidència en el correu que es va posar a disposició de les persones contribuents per tal de sol·licitar la devolució de l'import de les multes COVID-19.

Pel que fa a l'adreça de correu electrònic indicada pel promotor de la queixa a què es va adreçar (imh_devoluciones_multes_covid@bcn.cat), s'observa un possible error d'escriptura, ja que l'adreça correcta que es va habilitar per tramitar aquesta tipologia de devolucions és: imh_devoluciones_multes_covid@bcn.cat. És a dir, amb la paraula "devolucions" en català.

- Al web de l'IMH es pot trobar la informació referent a la sol·licitud de devolució de les multes COVID i els canals de què disposen les persones interessades per designar el compte bancari necessari per efectuar-ne l'ingrés. Aquesta informació es pot consultar a través de l'enllaç següent:

<https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/devolucio-multes-covid?profile=1>

CONSIDERACIONS

1. Informació genèrica

Abans de res, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar que **la informació facilitada en l'informe de resposta és molt genèrica**. Per aquest motiu, és difícil discernir si s'ha actuat correctament en el cas concret, alhora que no es correspon amb el deure de col·laboració amb la Sindicatura ni amb els principis d'actuació d'una bona administració.

En conseqüència, es recorda a l'IMH l'obligació dels òrgans municipals, d'acord amb el que estableix la base III, apartat 3 del Reglament de funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, d'aportar dades, expedients i, en general, tota la documentació necessària perquè pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió.

2. Incidència en la gestió en línia

El ciutadà volia sol·licitar la devolució d'una multa COVID, tenint en compte que els imports de les sancions imposades per incomplir les restriccions imposades a causa de la pandèmia es poden reclamar des de fa uns mesos.

Va provar dos canals diferents, el de tràmits i el correu electrònic, i no va poder acabar la seva sol·licitud per cap dels dos mitjans pels quals havia optat.

Ha enviat a la Sindicatura una captura de pantalla en què, quan va intentar fer el tràmit a través de "tràmits per Internet" de l'Ajuntament de Barcelona, li sortia un missatge d'error.

L'informe municipal exposa que no els consta cap incidència en els correus electrònics, però no aporta cap informació pel que fa a la detecció d'incidències a la pàgina de tràmits de l'Ajuntament de Barcelona.

En aquest sentit, la manca d'informació municipal, d'una banda, i el contingut de la captura de pantalla aportada pel ciutadà (en la que es pot llegir "*S'ha produït un error: No s'ha pogut finalitzar el tràmit per causes tècniques. Si us plau, tanqueu totes les finestres del vostre navegador i torneu a intentar-ho més tard*"), de l'altra, posen en evidència **l'existència d'un problema tècnic que impossibilitava completar el tràmit correctament.**

En aquesta mateixa captura s'observa la possibilitat de fer consultes i presentar incidències. Des de l'IMH s'ha informat la Sindicatura en ocasions anteriors que, quan s'envia una consulta, es respon al més aviat possible, normalment en un període de 48 hores.

3. Suport i assistència en l'ús de mitjans electrònics

L'article 12.1 de la Llei 39/2015 del procediment administratiu comú de les administracions públiques estableix l'assistència en l'ús de mitjans electrònics, garantint que els interessats es puguin relacionar amb l'Administració a través de mitjans electrònics, per a la qual cosa han de posar a la seva disposició els canals d'accés que siguin necessaris.

La mateixa llei, a l'article 13.b, estableix el dret a l'assistència en l'ús de mitjans electrònics en les relacions amb les administracions públiques.

També l'Ordenança reguladora de l'administració electrònica de l'Ajuntament de Barcelona, determina, a l'article 7.2.g estableix el dret a rebre informació i assessorament sobre els aspectes tècnics de l'ús dels mitjans electrònics.

Des de la Sindicatura, entenem que l'existència del canal d'ajuda s'adiu al que estableix la normativa en relació amb l'administració electrònica.

No obstant això, alhora s'han de tenir en compte els principis amb què ha d'actuar l'Administració, com el servei efectiu i la proximitat a la ciutadania, segons estableix l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic.

També la Carta de ciutadania-Carta de drets i deures de Barcelona- estableix a l'article 5 que totes les persones tenen dret que els procediments es tramitin de manera àgil, així com que les autoritats i el personal municipal els hauran de facilitar l'exercici de llurs drets i el compliment de llurs deures.

Per això, entenem que, malgrat l'existència d'aquesta bústia, de què es pot esperar resposta en 48 hores aproximadament, es condiona la ciutadania a l'hora de fer els tràmits, que no es poden donar per finalitzats quan considera oportú fer-los.

En aquest sentit, per tant, creiem necessari disposar d'un mitjà d'assistència que pugui garantir el suport en la tramitació d'una manera més àgil, com ara un número de telèfon. Així, es podria **garantir un acompanyament en temps real de la persona que ho sol·liciti quan intenta relacionar-se amb l'Administració municipal per mitjans electrònics.**

És cert que en els tràmits municipals s'informa de quin n'és l'organisme responsable de la gestió i que, en el cas dels tràmits d'hisenda, dins de l'apartat "Canals d'atenció" de la pàgina web de l'IMH s'informa del telèfon i correu electrònic del servei de suport

a les persones usuàries de la web pel que fa al seu funcionament, les incidències tècniques que es puguin produir i els dubtes.

No obstant això, **el recorregut que han de fer les persones tramitants per arribar a aquest telèfon no és evident en el moment del tràmit, sinó que cal anar a cercar-lo. La lògica seria que aparegués just al costat del tràmit.**

4. El correu electrònic i l'atenció al ciutadà

Pel que fa al correu electrònic utilitzat, l'informe municipal exposa que hi ha un error en l'adreça emprada pel ciutadà, de manera que, **en aquest cas, les dificultats no es poden imputar a l'administració.**

En aquest punt considerem necessari destacar el fet que, tal com es pot comprovar a través de l'enllaç facilitat a l'informe de l'IMH, aquest organisme ha disposat de manera clara els diversos canals que es poden utilitzar per tramitar la sol·licitud de devolució de les multes de COVID; per tant, es facilita a la ciutadania una informació completa i detallada, d'acord amb la informació que ha de facilitar l'Ajuntament sobre procediments, com estableix l'article 6.1 de la Carta de ciutadania-Carta de drets i deures de Barcelona.

No obstant això, en aquest cas particular cal tenir en compte que el ciutadà es va trobar amb incidències en la tramitació en línia i que no va optar, pels motius exposats anteriorment, a l'assistència en la tramitació. També va haver de demanar a la Sindicatura que defensés els seus drets, de manera que el tràmit s'ha dilatat força en el temps.

Tot i això, i segons s'exposa a l'informe de l'IMH, encara no constava que el ciutadà hagués presentat una sol·licitud de devolució. Per aquest motiu des de la Sindicatura **es recomana a l'IMH que contacti amb el ciutadà per orientar-lo en la tramitació i que pugui dur-la a terme de manera efectiva.**

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 l'IMH no ha estat ajustada a dret ni eficaç i ha de millorar en eficàcia pel que fa a l'assistència en l'ús de mitjans electrònics.**

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

- **Recomanar a l'IMH** que s'asseguri que les modalitats d'assistència en l'ús dels mitjans electrònics es mostren de manera fàcil i accessible, vetllant en tot moment pels drets de la ciutadania en relació amb aquest ús.
- **Recomanar a l'IMH** que contacti amb el promotor de la queixa per orientar-lo en la tramitació.

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.