

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA ALS DRETS DIGITALS (ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 4 de juliol de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per les dificultats per tramitar, de forma digital, la baixa d'un vehicle de l'Àrea Verda, així com l'alta del nou vehicle.

Hi exposava el següent:

L'Ajuntament de Barcelona no li permetia exercir els seus drets digitals, ja que no li permetia relacionar-se de forma digital/electrònica a través del seu certificat digital.

Pretenia donar d'alta, a l'Àrea Verda de Barcelona, un vehicle nou i donar de baixa l'antic, i sol·licitar que traspasessin el tiquet ja pagat fins al desembre del vehicle vell al nou.

Va presentar una queixa a l'Ajuntament i va rebre una resposta en la qual se li comunicava que la baixa del vehicle de la zona de resident d'AREA només es podia tramitar telefònicament o presencialment i que no es podia fer aquest tràmit en línia amb certificat digital.

Així mateix, l'informaven que sí que es podia tramitar l'alta d'un nou vehicle a la zona de resident d'AREA en l'Oficina Virtual de Tràmits, però, a causa d'una incidència tècnica, la tramitació en línia no estava disponible temporalment.

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 adreçar-se a la **Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC)** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 10 de juliol 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 juliol de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

Periòdicament, l'Ajuntament consulta les bases de dades del padró municipal i de la Direcció General de Trànsit i, en el cas que els vehicles deixin de complir els requisits per gaudir dels drets de resident d'AREA, els dona de baixa sense que s'hagi de fer cap tràmit.

La inexistència del tràmit, ja que la baixa es fa sense comunicació ciutadana, és el motiu pel qual no hi ha disponible la tramitació digital. Tot i així, si la ciutadania, per algun motiu, vol comunicar la baixa d'un vehicle de la zona de resident d'AREA, ho pot fer per telèfon gratuïtament.

Pel motiu indicat anteriorment, no està previst que la comunicació de la baixa d'un vehicle de la zona de resident d'AREA es pugui fer de forma digital. En tot cas, si es detectés que hi ha una demanda de la ciutadania de comunicar aquestes baixes, es facilitaria la possibilitat de fer-ho de forma digital.

Sí que es pot tramitar en línia l'alta d'un nou vehicle a la zona de resident d'AREA, a través de l'Oficina Virtual de Tràmits. Ja està resolta la incidència tècnica per la qual no va estar disponible temporalment la tramitació en línia per fer l'alta del ciutadà.

CONSIDERACIONS

1. Mitjans per relacionar-se amb l'Administració

El ciutadà exposava el seu malestar pel fet que sols podia tramitar la baixa d'un vehicle de la zona de resident d'AREA de forma telefònica o presencial, ja que no es podia fer el tràmit de forma electrònica.

L'informe municipal exposava que el tràmit de baixa de resident d'AREA es fa sense comunicació ciutadana (quan l'Ajuntament contrasta les dades del padró amb les de la Direcció General de Trànsit) i que, per aquest motiu, no estava disponible la tramitació digital.

S'entendria la lògica d'aquest procediment si la baixa d'un vehicle de la zona de resident d'AREA es donés, de forma majoritària, per canvi de domicili o per no continuar disposant del vehicle. Però el canvi d'un vehicle per un altre és, probablement, una situació que té lloc amb freqüència, i la ciutadania hauria de poder fer-hi els tràmits corresponents de forma electrònica.

L'article 14.1 de la Llei 39/2015 del procediment administratiu comú de les administracions públiques estableix **que les persones físiques poden escollir en tot moment si es comuniquen amb les administracions públiques per exercir els seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no**. És a dir, no es pot obligar la ciutadania (llevat d'excepcions que assenyalava la norma) a relacionar-se amb l'Administració sols a través de mitjans electrònics i cal donar-li altres opcions, però l'opció electrònica ha de poder existir en tots els casos.

En aquest sentit, l'article 5.c de l'Ordenança reguladora de l'administració electrònica de l'Ajuntament de Barcelona estableix el principi d'intermodalitat de mitjans i diu que en cap cas l'opció de les persones d'usar o no els mitjans electrònics o de canviar el canal durant la tramitació d'un procediment administratiu pot implicar restriccions o discriminacions en l'accés electrònic al sector públic municipal o en la gestió de qualsevol tràmit del procediment administratiu en què estiguin interessades.

Per tant, d'acord amb el que preveu la normativa, i tenint en compte que la situació que planteja el ciutadà respon a una situació força habitual, **cal poder habilitar la tramitació de baixa de la zona de resident d'AREA o de canvi d'un vehicle per un altre, de forma electrònica.**

Tot i així, cal reconèixer que el fet que existeixi l'opció del tràmit telefònic gratuït constitueix una opció fàcil i assequible per a la ciutadania. En aquest sentit, per tant, l'Ajuntament vetlla perquè les persones puguin exercir els seus drets i deures a través de mitjans alternatius, com preveu l'article 5 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona".

2. Incidències tècniques

El promotor de la queixa també exposava que no havia pogut tramitar, a l'Oficina Virtual de Tràmits, l'alta del nou vehicle a la zona de resident d'AREA a causa d'una incidència tècnica.

L'informe municipal, signat el 21 de juliol (tres setmanes després de la comunicació de la queixa per part del ciutadà), exposa que la incidència ja està resolta. Malgrat això, no sabem des de quina data i, per tant, des d'aquesta Sindicatura no es pot saber el període d'afectació total d'aquesta incidència i si hi ha hagut prou diligència per resoldre-la.

L'Ordenança municipal reguladora de l'administració electrònica de l'Ajuntament de Barcelona, en l'article 7, estableix que la ciutadania té dret a accedir i utilitzar els serveis de l'administració electrònica en condicions de seguretat tècnica. La mateixa ordenança, en l'article 5, fa referència al principi de qualitat dels serveis electrònics. **La seguretat i la qualitat queden minvades quan es produeixen incidències tècniques.**

Malgrat que el nombre de queixes a la Sindicatura per incidències tècniques en la tramitació electrònica és escassa, sí que tenim coneixement, per altres mitjans, que n'hi ha sovint i, malgrat que habitualment es resolen ràpidament, aquest fet dificulta la tramitació i la gestió per part de la ciutadania.

Des de la Sindicatura no som aliens a les dificultats que suposa el manteniment dels mitjans electrònics d'una organització de les dimensions de l'Ajuntament de Barcelona, sotmesa a molta pressió per circumstàncies diverses, tant de volum com per possibles intents d'intrusió, entre d'altres.

No obstant això, **cal continuar millorant per garantir, en tot moment, la plena disponibilitat dels mitjans electrònics.**

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 DIAC ha de millorar en eficàcia pel que fa a garantir el dret a l'ús dels mitjans electrònics de la ciutadania.**

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

- **Recomanar a la DIAC** que s'habiliti la tramitació de baixa i de canvi d'un vehicle per un altre de la zona de resident d'AREA, en forma electrònica.

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.