

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

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

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 11 d'abril de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- En data 5 d'abril de 2022, la grua municipal va retirar el seu vehicle i el va portar al dipòsit municipal.
- Quan va anar a agafar el seu cotxe, va veure que no hi era al lloc on l'havia estacionat: el carrer de Còrsega, número 644. En el mateix lloc on havia deixat el vehicle hi havia tres tanques de color groc que no hi eren quan va estacionar.
- Va preguntar als ciutadans de l'entorn i li van comentar que aquest espai s'havia reservat per a un canvi d'ubicació de contenidors de brossa. Segons la ciutadana promotora de la queixa, el seu vehicle estava correctament estacionat, atès que en aquell espai no hi havia cap tipus de senyalització que indiqués la nova ubicació dels contenidors, i n'adjuntava una imatge. A més, deia que no hi havia cap senyal a terra, ni cap notificació sobre la retirada del seu vehicle.

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'Àrea de Prevenció i Seguretat, al Districte de Sant Martí, i a Barcelona de Serveis Municipals (BSM)** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 14 de juny de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

Els dies 8 i 26 de juliol de 2022 i el 22 d'agost de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Els escrits donen resposta a les circumstàncies que van motivar la retirada del vehicle i informen de la ubicació de les senyalitzacions de prohibició d'estacionament i data en què van ser posades.

CONSIDERACIONS

1. Circumstàncies que van motivar la retirada del vehicle

Barcelona de Serveis Municipals (BSM) és una societat mercantil de capital íntegrament de l'Ajuntament de Barcelona, i gestiona el servei de grua municipal de la ciutat per encàrrec de l'Ajuntament de Barcelona.

BSM informa que, en data 5 d'abril de 2022, a les 15.19 hores, va rebre, per les vies habituals de comunicació, una sol·licitud de servei per a la retirada dels vehicles que estaven cometent una infracció d'estacionament al carrer de Còrsega, número 644, de Barcelona.

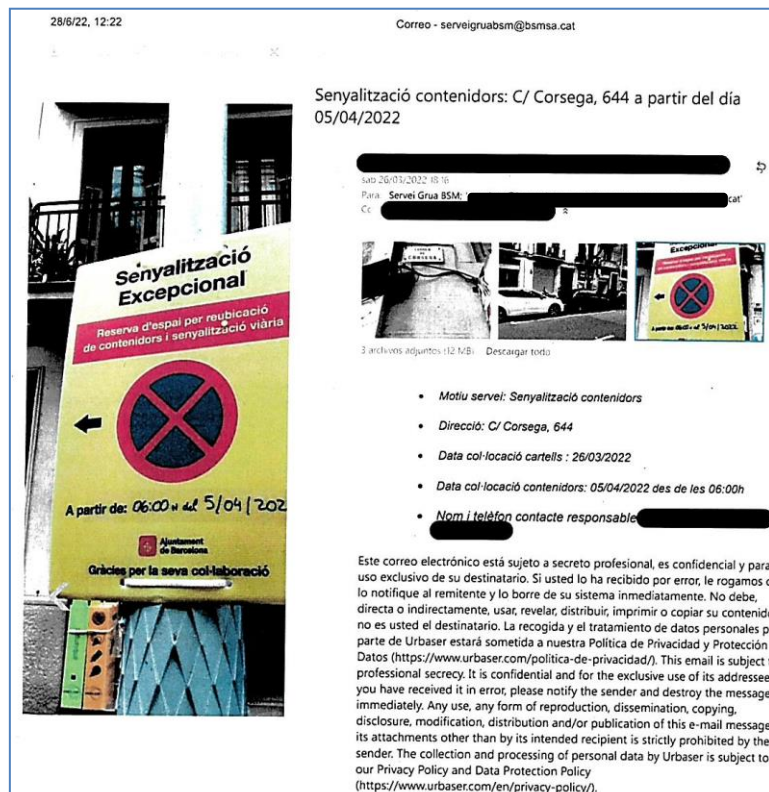
La petició provenia d'una empresa que, amb motiu de la realització de treballs a la via pública, en concret, de reubicació de contenidors, requeria que dos vehicles es retiressin a fi i efecte de poder fer el seu treball de manera eficaç.

D'aquesta manera, prèviament a l'enviament de la grua al lloc esmentat, i com en tots els requeriments de servei que es produeixen amb motiu de la realització d'obres o ocupacions temporals de la via pública, BSM va comprovar que es complien els requisits que les ordenances municipals imposen perquè la grua municipal pugui retirar un vehicle i ingressar-lo al dipòsit municipal en aquestes circumstàncies.

En aquest sentit, es va verificar que BSM havia rebut, en data 26 de març de 2022, i, per tant, amb una antelació superior a vuit dies del moment d'inici de la prohibició d'estacionament, un correu electrònic (imatge 1) que acreditava, tant en el seu cos com en les fotografies que s'acompanyaven (imatges 2, 3 i 4), que la senyalització estava col·locada al carrer de Còrsega, 644, complint en el temps i forma que exigeix l'Ordenança de circulació de vehicles i vianants de l'Ajuntament de Barcelona, en el seus articles 29.14 (prohibició d'estacionament durant més de 8 dies consecutius al mateix lloc), 29.17 (prohibició d'estacionament a les zones que eventualment siguin

ocupades per a activitats de senyalització) i 65 (retirada de vehicles per causa de necessitat advertides amb vuit dies d'antelació).

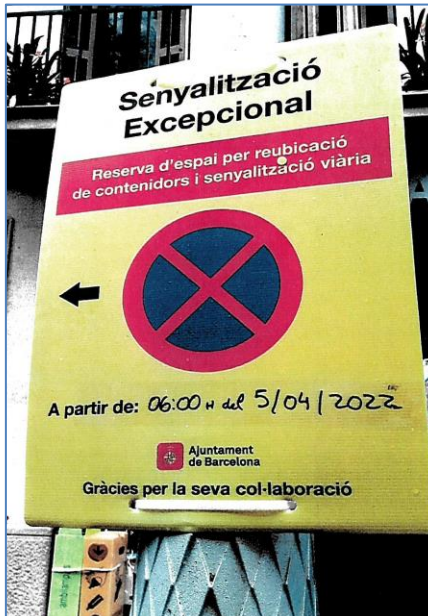
Imatge 1: Comunicació de data 26 de març de 2022 de col·locació de senyalització excepcional al carrer de Còrsega, número 644, feta per correu electrònic, adreçada al servei de grua municipal de Barcelona.



Imatge 2: Fotografies del dia 26 de març de 2022 que acrediten la col·locació de la senyalització corresponent a la ubicació dels fets objecte de la queixa.



Imatge 3



Imatge 4



Per tant, es va poder constatar que el vehicle de referència, estava cometent una infracció d'estacionament, i era susceptible de ser retirat del lloc pel servei municipal de grua de Barcelona.

Sobre la base d'aquestes consideracions, la grua número 242 va iniciar, el dia 5 d'abril de 2022, a les 15.30 hores, les operacions administratives i físiques per retirar el vehicle del lloc de la infracció. Conseqüentment, es van fer les fotografies preceptives del servei a fi que l'agent de la GUB interposés sobre el vehicle, a les 15.32 hores, la denúncia i n'autoritzés la retirada.

Adicionalment, s'evidencia, en una de les fotografies, que **es va col·locar el triangle informatiu de la retirada a la vorera just al costat d'on estava estacionat el vehicle** (imatge 5), actuació que per procediment ha d'efectuar el personal de la grua prèviament a la retirada de qualsevol vehicle.

En darrer lloc, la grua va ingressar el vehicle al Dipòsit Municipal de Vehicles del carrer de Badajoz, a les 15.57 hores, i va donar per acabat el servei.

Imatge 5



Per la seva banda, la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) informa que, des de la Prefectura de la GUB es va sol·licitar informació al sotsinspector cap de la Unitat de Denúncies per Imatges Gravades (UDIG) de la GUB.

Exposen que el servei el va demanar BSM d'acord amb el protocol de treball establert. La denúncia i retirada del vehicle la va validar l'agent amb TIP 23342, adscrit al torn de tarda de la UDIG. Aquesta validació va reunir els requisits per retirar el vehicle, atès que la senyalització estava posada correctament al lloc i amb els dies corresponents d'avís de prohibició d'aparcament.

El Districte de Sant Martí explica que la gestió del servei de la grua municipal correspon a BSM. Tanmateix, en vista de l'informe que va emetre BSM en data 22 de juny de 2022 i les imatges que s'hi adjuntaven, subscriu la informació que BSM ha traslladat a la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

2. Sobre la ubicació de la senyalització de prohibició d'estacionament.

En aquest sentit la GUB informa que es van fer servir dues senyalitzacions excepcionals de prohibició d'estacionament i que es van ubicar, de manera visible, a l'altura del número 644 del carrer de Còrsega; es van utilitzar, respectivament, un arbre i un fanal a cada extrem del tram de la via afectat, i es va prohibir estacionar a partir de les 6.00 hores del dia 5 d'abril de 2022. (Imatge 2)

La data de col·locació dels cartells va ser el dia 26 de març de 2022, per treballs de senyalització viària i reserva d'espai per a la reubicació de contenidors. El correu electrònic en què s'informava de la col·locació de la senyalització, es va enviar a les 18.16 hores d'aquell mateix dia, tal com es pot comprovar a la documentació que s'ha tramès a aquesta Sindicatura.

A més informen que, un cop instal·lats els senyals excepcionals de prohibició d'aparcament, cal fer fotografies del lloc senyalitzat, i aquest reportatge s'ha d'enviar el mateix dia de la seva realització a GUB Servei Planificació d'Obres; GUB Unitat Territorial (UT) corresponent afectada i a BSM.

Un cop ja és aplicable la senyalització excepcional de prohibició al lloc afectat, en aquest cas concret va ser a partir de les 6.00 hores del dia 5 d'abril de 2022, es reserven els espais que hagin quedat alliberats, mitjançant tanques o cinta d'abalisament, per evitar nous estacionaments.

Les fotografies que ha aportat BSM també acrediten que la prohibició d'estacionament s'estenia per l'espai de tres vehicles a l'entorn del número 644 del carrer de Còrsega. El tram on la prohibició afectava estava delimitat amb dos senyals que definien, de manera clara, l'inici i la finalització de la prohibició d'estacionament temporal. A més al senyal (imatge 3), es pot llegir clarament la raó per la qual estava prohibit l'estacionament: **“Reserva d'espai per a la reubicació de contenidors i senyalització viària”**.

També es constata, a la imatge número 5, que en el moment i lloc de retirada del vehicle de la via pública, **el servei de grua municipal va deixar un avís visible al paviment, de forma triangular**. La fotografia està feta a les 15.33 hores i, en general, aquest avís conté la informació bàsica que deixa constància que el vehicle, identificat per la matrícula, es troba a les instal·lacions dels dipòsits municipals, se n'adjunta l'adreça postal, a més d'un telèfon de contacte i un enllaç web a fi de poder ampliar la informació referent a la recuperació del vehicle per part de la titular. De fet, de la documentació adjunta a la queixa formulada per la persona interessada es constata que el vehicle va entrar al dipòsit municipal a les 15.57 hores del dia 5 d'abril de 2023 i el va retirar el seu fill, el mateix dia, a les 18.06 hores.

En aquell mateix moment, es va fer el pagament de l'import de la multa amb la reducció del 50%, cosa que comporta la renúncia a fer-hi al·legacions i la finalització del procediment administratiu.

Val a dir que, si bé la ciutadana va aportar una imatge de la zona ocupada per les tanques, aquesta no inclou ni la totalitat de les tanques ni tampoc la del fanal on estava situada la senyalització.

Per tot el que s'ha exposat, i un cop valorada la documentació i les imatges que ha aportat la promotora de la queixa, en contrast amb la informació i les imatges que ha facilitat tant BSM com la GUB, aquesta Sindicatura de Greuges conclou que la senyalització de la prohibició d'estacionament es va fer donant compliment als requisits que en aquest sentit estableix l'Ordenança de circulació de vehicles i vianants de l'Ajuntament de Barcelona i, per tant, l'actuació dels serveis municipals no va vulnerar cap dret de la ciutadana promotora de la queixa.

El **principi de bona administració** i l'eficàcia dels serveis públics es recullen a l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, 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 i respecti, alhora, els drets i els interessos legítims de la ciutadania, i que sigui capaç de resoldre els problemes d'una 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, amb referència 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. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'Àrea de Prevenció i Seguretat, del Districte de Sant Martí, i de Barcelona de Serveis Municipals (BSM)** 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.