

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (NETEJA I GESTIÓ DE RESIDUS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 4 de juliol de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- La seva disconformitat per la ubicació d'uns contenidors d'escombraries al davant de la finca del carrer de Maó.
- La finca té una planta baixa a una cota inferior que la del carrer i el primer pis queda just a nivell de carrer.
- Per la façana de la planta baixa hi transcorre una canalització de gas, i en cas d'incendi dels contenidors, com ja va passar quan estaven ubicats a l'altra banda del carrer, la finca correria un greu perill.
- Ha presentat dues queixes a l'Ajuntament proposant el trasllat a un altre lloc, i li han respost que els contenidors estan ubicats correctament i que no s'acceptarà cap més reclamació referida al mateix assumpte.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se al **Districte de Sarrià - Sant Gervasi** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 7 de juliol de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 21 de març de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit dona resposta a les qüestions plantejades sobre el motiu de la queixa.

CONSIDERACIONS

1. La ubicació dels contenidors

El disseny i el procediment de recollida de residus urbans per part dels ajuntaments constitueix una decisió que s'emmarca en el que es coneix com a potestat de decisió discrecional de les administracions públiques quan, entre diferents solucions tècniques, totes possibles i legítimes, l'Administració pública opta per una d'aquestes. La decisió, però, ha d'estar motivada com la millor possible aplicant els principis de bona administració i equitat, per tal de no incórrer en arbitrietat, conducta no admesa per la Constitució espanyola.

Hi ha una circular municipal de l'any 2014 que recull els criteris tècnics per a la instal·lació d'elements, mobiliari i accessoris per a la gestió de residus i neteja viària. Entre aquests criteris destaquen els següents: no es poden posar contenidors davant d'escales de veïns en voreres inferiors a 4 metres, preferiblement s'han de buscar espais on no hi hagi habitatges (places, solars, cases deshabitades, etcètera), cal situar-los preferiblement sempre a la calçada i al carril d'estacionament, cal evitar al màxim posar-los sobre la vorera, etcètera.

L'informe emès pel Departament d'Obres i Manteniment del Districte de Sarrià - Sant Gervasi exposa que el **Projecte executiu de reurbanització del carrer de Maó entre Ganduxer i Mandri** ha seguit el **Protocol de tramitació de projectes i seguiment de les obres ordinàries d'infraestructures i/o elements d'urbanització**. Els contenidors a què es fa referència estan definits correctament en el projecte executiu aprovat definitivament. La ubicació dels contenidors en el territori respon a la necessitat de cobrir i donar servei a tota la ciutadania de la manera més homogènia possible. Si es desplaçés els contenidors de la seva ubicació actual, davant el número 6-14 cap al carrer de Maó número 16-18, quedarien dos grups de contenidors a molt poca distància.

Amb el carrer de Maó reurbanitzat, la vorera s'amplia a 4,12 metres, un espai que, sumat a la zona enjardinada d'àmbit privat, deixa una àrea considerable entre la línia de servei, on estan ubicats els contenidors i els balcons.

Pel que fa a si la canonada del gas podria suposar un risc en cas d'un hipotètic incendi dels contenidors, han contactat amb la companyia de serveis NEDGIA i els ha respost que:

- No hi ha cap risc, ja que la distància entre la instal·lació més pròxima, IRC de l'edifici, i els contenidors és superior a 4 metres, i a més hi ha un mur d'alçada mitjana que s'interposa entre tots dos elements i faria de protecció física.
- En el cas hipotètic que la mateixa finca deixés créixer molt la vegetació, que s'incendiés un contenidor i com a conseqüència també s'incendiés la

vegetació, tot i així, aquesta no tindria prou poder calorífic per provocar una sortida no controlada de gas i poder incrementar el risc del mateix incendi.

- La instal·lació receptora comunitària més pròxima pertany a la mateixa comunitat de veïns i no és propietat de NEDGIA.

2. L'atenció a la comunicació presentada per la persona interessada

En el cas objecte d'intervenció, el promotor de la queixa es va dirigir en dues ocasions al Districte de Sarrià - Sant Gervasi per demanar la retirada dels contenidors, i en sengles ocasions va rebre la mateixa resposta en la qual se li deia que els contenidors estaven situats correctament d'acord amb els criteris dels serveis de manteniment municipals, per la qual cosa no es canviarien d'ubicació. En la segona resposta, s'hi va afegir un paràgraf en què se li comunicava que en cas de rebre una petició reiterativa sobre el mateix assumpte, el sistema tancaria automàticament la seva sol·licitud.

En relació amb aquest darrer paràgraf, cal fer esment que el Districte aplica el **Decret S1/D/2017/-2348 pel qual es regula el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de serveis, consultes web i agraiments (IRIS)**, que implementa aquest procediment per evitar que s'estableixin diàlegs particulars amb la ciutadania quan després d'una primera resposta, la persona interessada expressa la seva disconformitat amb la resposta municipal però no aporta cap més dada referent a l'assumpte reclamat. Aquest supòsit, s'acull a l'apartat c de l'article 7 del Decret S1/D/2017/-2348 on s'indica que **no es tramitaran comunicacions abusives quan el ciutadà/na faci reiterades comunicacions** sobre el mateix tema i que ja li han estat contestades per l'Ajuntament.

Caldria saber en quina quantitat pensava el legislador quan va referir-se a **comunicacions abusives – reiterades comunicacions**. En aquest cas el ciutadà va emetre **dues queixes** i se li va aplicar aquest corrector, potser excessiu, si es té en compte que se li dona la mateixa resposta literal en les ambdues ocasions. Sobre aquest darrer aspecte aprofundirem en el següent apartat.

3. La qualitat de la resposta municipal

Es important posar de manifest que les dues comunicacions efectuades per la persona promotora de la queixa van obtenir la mateixa resposta, és a dir: "els contenidors als quals fa referència estan situats correctament, d'acord amb els criteris dels serveis de manteniment municipals, per la qual cosa no es canviaran d'ubicació". En cap moment l'Ajuntament es planteja concretar quins són els criteris dels serveis municipals que justifiquen que no s'atengui la seva petició.

D'acord amb aquestes consideracions, la Sindicatura de Greuges de Barcelona considera que la resposta facilitada al ciutadà no està dotada de la qualitat necessària, atès que no respon als principis de servei efectiu a la ciutadania, simplicitat, claredat i proximitat, entre d'altres, establerts per l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

Així mateix, volem recordar l'article 30 de la Carta municipal de Barcelona, que estableix la participació ciutadana, especialment en aquelles matèries que afecten més directament la qualitat de vida de la ciutadania.

En aquest sentit, el Reglament de participació ciutadana, regula, entre les maneres de participació, les comunicacions que la ciutadania té dret a fer arribar, aportant el que consideri oportú sobre el funcionament dels serveis públics o l'estat de la ciutat.

Així doncs, el ciutadà va fer ús del dret que legítimament li reconeix la normativa municipal, a través dels canals adequats i no va rebre una resposta de qualitat per part de l'administració.

4. La potestat discrecional de l'Administració

Arribats a aquest punt, es fa necessària una reflexió sobre els límits de la participació ciutadana i la potestat discrecional de l'Administració.

Les administracions públiques, i en aquest cas l'Ajuntament de Barcelona, disposen d'atribucions per les quals estan facultades a actuar amb finalitats d'interès general o públic. Per tant, tot i que es compti amb la participació de la ciutadania (en aquest cas, per mitjà de l'aplicatiu IRIS), l'Ajuntament pot decidir com actua, sempre de manera raonada i subjecta a la legalitat.

En aquest sentit, l'article 69 de la Llei 7/1985, reguladora de les bases de règim local, diu que les formes, els mitjans i els procediments de participació que les corporacions estableixin en l'exercici de la seva potestat d'autoorganització, no poden, en cap cas menyscar les facultats de decisió que corresponguin als òrgans representatius regulats per la llei

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 del Districte de Sarrià - Sant Gervasi ha estat ajustada a dret però cal que millori en eficàcia pel que fa a la qualitat de les respostes a la ciutadania.**

Pel que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar al Districte de Sarrià - Sant Gervasi** que ofereixi respostes dotades de la qualitat suficient quan la ciutadania els adreci comunicacions.

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.