

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A LA MOBILITAT (SERVEIS VIARIS I SENYALITZACIONS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 3 d'octubre de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Va detectar que al carrer de Bolívia, 1-3, a l'encreuament amb el carrer d'Àlaba, havia desaparegut el senyal vertical de prohibit el pas. Aquest senyal impedeix que els vehicles que circulen pel carrer de Bolívia accedeixin a aquest carrer contra direcció.
- En data 1 d'octubre de 2023, va presentar una queixa IRIS en què demanava ser informat de les raons de l'eliminació del senyal. Es plantejava que o bé fos un acte incívic, o bé que l'Ajuntament hagués decidit que el carrer d'Àlaba passés a ser de doble circulació, la qual cosa considerava que afectaria el dret a la seguretat dels vianants d'aquest carrer, que és una zona en la qual tenen preferència.
- En data 3 d'octubre de 2023, el servei d'Espai Urbà va respondre el següent: "Us informem que programem actuació de manteniment durant el primer trimestre del 2024."
- El ciutadà considerava que no s'està responent a la seva consulta, que tenia per objecte esbrinar si es tractava d'una actuació de l'Ajuntament o si es tractava d'un acte incívic. I en el segon cas, considerava que la reposició del senyal hauria de ser immediata per motius de seguretat ciutadana, i en cap cas podia esperar al primer trimestre del 2024.

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.

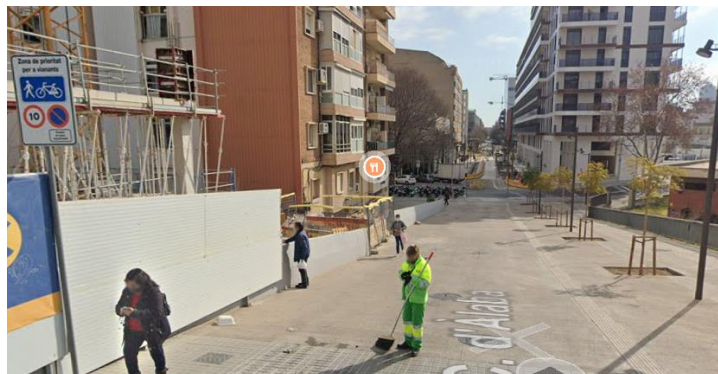
D'acord amb el **principi d'economia administrativa**, no s'ha efectuat una petició d'informe a l'Ajuntament de Barcelona, ja que en l'expedient hi consta prou informació per poder emetre un pronunciament. Per aquest motiu, un cop examinat el contingut de la queixa, la documentació aportada per la persona interessada i la normativa aplicable, aquesta Sindicatura emet la decisió següent.

CONSIDERACIONS

1. L'emplaçament

Actualment el carrer d'Àlaba és de sentit de circulació mar, i s'hi accedeix des de l'avinguda Meridiana. El primer tram sí que té calçada i vorera diferenciades, però no la resta de carrer fins a tocar el carrer de Bolívia. En aquest segon tram, el carrer d'Àlaba és de plataforma única de banda a banda.

Al principi del tram de carrer de plataforma única hi ha un senyal vertical que informa de la prioritat de vianants, del límit de velocitat de 10 km/h i de la prohibició d'estacionar (excepte a les zones autoritzades expressament). Es tracta, per tant, d'un carrer de prioritat invertida, en què les condicions de circulació de vehicles queden restringides a favor de la circulació de vianants.



Vista del carrer d'Àlaba en direcció mar, abans d'arribar a l'encreuament amb el carrer de Bolívia

Vista des de l'encreuament amb el carrer de Bolívia, hi ha un pas amb vorera rebaixada regulat amb semàfor (sense senyalització de pas de vianants) on hi havia un senyal de prohibit el pas. D'acord amb les imatges de Google Maps, aquest carrer fins a l'any 2014 era amb sentit de circulació muntanya, i a partir del juny del 2014 es va invertir a mar. Des d'aquest moment a les imatges s'observa que sempre hi ha hagut un senyal per informar de la prohibició de circular en el sentit muntanya.



Prenent en consideració les característiques de la via i la seva tipificació com a carrer de prioritat invertida en què el vianant té la preferència sobre qualsevol vehicle, aquesta Sindicatura considera que, efectivament, **el senyal que prohibeix la circulació en direcció muntanya és necessari per garantir el dret a la seguretat tant de les persones vianants com de les conductores que baixen pel carrer de Bolívia provinents de l'avinguda Meridiana.**

2. Regulació IRIS i qualitat de la resposta

La secció de "Queixes i suggeriments" del web municipal va ser el canal escollit pel promotor de la queixa per demanar informació sobre la desaparició del senyal de prohibit el pas.

Les comunicacions rebudes per aquest canal es regulen pel Decret d'alcaldia S1/D/2017-2348, de 7 de juliol de 2017, d'aprovació de la nova regulació del sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans, d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments (IRIS).

Quant a la tramitació de les comunicacions IRIS, cal destacar que l'Ajuntament té les obligacions següents:

- El servei competent ha de validar la queixa en un termini màxim de 5 dies.
- En cas que la queixa faci referència a serveis que no són de titularitat de l'Ajuntament, el servei municipal que gestiona el sistema IRIS ha de traspasar la comunicació a l'Administració corresponent i comunicar a la persona interessada aquest traspàs.

- El termini màxim de resposta és de 30 dies des de l'entrada de la comunicació al sistema IRIS. Es pot ampliar aquest termini 15 dies més, sempre que hi concorrin circumstàncies excepcionals i justificades, però s'haurà de fer una comunicació intermèdia a la persona sol·licitant per explicar-li el retard.

En virtut de tot això anterior, **en el sentit formal**, el tractament donat per l'Ajuntament a la consulta rebuda a través del sistema IRIS va ser correcte, ja que el servei competent (en aquest cas, Espai Urbà, que pertany a l'àrea de Mobilitat i Infraestructures) hi va donar resposta en dos dies.

Malgrat això, cal parar atenció al **contingut de la resposta, i aquesta no es pot qualificar de correcta pels motius següents:**

- No respon a la qüestió de si la desaparició del senyal és per una decisió municipal o si ha estat a causa d'un acte vandàlic.
- La programació de la substitució del senyal a 4-6 mesos vista no és eficient.

L'article 30 de la Carta municipal de Barcelona estableix que es garanteix la participació ciutadana, especialment en les matèries que afecten més directament la qualitat de vida de la ciutadania.

En aquest sentit, el Reglament de participació ciutadana regula, entre les formes 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.

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura considera que la resposta facilitada al ciutadà no està dotada de la qualitat necessària, atès que no respon als principis de simplicitat, claredat i proximitat al ciutadà que estableix l'article 13 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, per a les administracions públiques.

Cal recordar que la Carta de ciutadania - Carta de drets i deures de Barcelona també estableix, a l'article 5.1, que totes les persones tenen dret a relacionar-se amb l'Administració municipal d'una manera imparcial i objectiva, amb respecte als principis de bona fe, transparència i confiança legítima.

Per tant, **aquesta Sindicatura recomana a l'Àrea de Mobilitat que ofereixi una resposta adient al ciutadà, confirmant o refutant que sigui una decisió municipal, i que si es confirma que ha estat un acte vandàlic, es programi una substitució al més aviat possible.**

3. El dret a la seguretat

Tal com s'ha mencionat, la causa de la desaparició del senyal no ha estat confirmada, però la resposta de l'Ajuntament que es refereix a una actuació de manteniment per al primer trimestre del 2024 sembla indicar que es tracta d'un acte vandàlic.

En aquest cas, és evident que **aquest senyal és necessari per a la seguretat tant de les persones conductores com de les vianants, i no pot esperar el termini d'entre quatre i sis mesos informat pel servei d'Espai Urbà.**

Un senyal de prohibit el pas en una zona de vianants com el carrer d'Àlaba no és un element opcional. El veí que ha presentat la queixa relata que ja ha vist vehicles contra direcció, perquè aquesta absència de senyalització pot provocar confusió en les persones conductores.

El Pla de mobilitat urbana 2020-2024 estableix cinc objectius estratègics, dels quals se'n deriven catorze d'específics, el primer dels quals és la **mobilitat segura i la reducció de l'accidentalitat associada a la mobilitat.**

L'article 100 de la Carta municipal de Barcelona estableix que l'Ajuntament ha d'elaborar els plans de seguretat viària per a tot l'àmbit territorial del municipi.

En aquest sentit, el Pla de seguretat viària 2019-2022 estableix una sèrie d'estratègies per evitar els accidents, i tenint en compte que el darrer informe de sinistralitat de la Guàrdia Urbana conclou que el col·lectiu més vulnerable són els vianants, una de les polítiques prioritàries en seguretat viària ha de ser protegir-los.

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 Mobilitat no ha estat ajustada a dret ni eficaç, atès que la manca del senyal de prohibit el pas del carrer d'Àlaba suposa un risc per a les persones conductores i les vianants.**

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

- **Recomanar a l'Àrea de Mobilitat** que i) respongui al ciutadà sobre la qüestió de si el senyal ha sigut eliminat per una actuació municipal o per un acte vandàlic, i ii) es programi la restitució del senyal de prohibit el pas al més aviat possible per evitar possibles accidents.

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.