

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A LA MOBILITAT (CIRCULACIÓ I ESTACIONAMENT)

#### ANTECEDENTS

##### Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 8 de febrer de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- La grua municipal va retirar la seva bicicleta, que es trobava estacionada correctament en un punt d'ancoratge amb dos cadenats.
- Es tractava d'una bicicleta en bon estat, amb suport per a infants, que el ciutadà utilitzava diàriament per portar el seu fill a l'escola bressol.
- Va tenir moltes dificultats per trobar la informació necessària sobre què podia haver passat amb la bicicleta desapareguda.
- Finalment, el dia 27 de setembre de 2021, es va presentar al dipòsit municipal més proper al lloc on estava estacionada, el de Joan Miró, però el vehicle no hi era. Finalment, el va trobar al dipòsit de Litoral.
- Les condicions en què va trobar la bicicleta eren inadmissibles:
  - estava amuntegada amb altres bicicletes, sense cap ordre ni cura,
  - s'havien destruït els dos cadenats, i
  - s'havien trencat les peces de plàstic dels parafangs.
- Va haver d'abonar 76 euros per la taxa de la grua i l'estada de cinc dies.
- Per interposar una reclamació el mateix dia 27 de setembre de 2021, va haver d'anar al dipòsit de Badajoz, on la va registrar. Demanava que se li abonés l'import pagat, així com el rescabament dels danys materials soferts i el temps perdut dedicat a la cerca i la retirada injusta del vehicle.
- Com que no li responien, el 15 de novembre de 2021, va registrar una nova reclamació a l'OAC del districte de Sants-Montjuïc.
- En la data de presentació d'aquesta queixa, ambdues reclamacions estaven pendents de resposta.

##### 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 **Barcelona de Serveis Municipals, SA (B:SM)** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 6 de març 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 9 de maig de 2023 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per B:SM.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Estacionament de bicicletes**

El règim d'estacionament de bicicletes està regulat en l'article 14.7 de l'Ordenança de circulació de vianants i de vehicles (OCVV).

Aquest precepte estableix que les bicicletes s'han d'estacionar preferentment als llocs destinats específicament per a aquesta finalitat. Si no hi ha llocs a les immediacions o estan ocupats, les bicicletes es poden estacionar en altres parts de la via no prohibides per l'OCVV.

Els espais on està prohibit que estacionin les bicicletes són els següents:

- a) Es prohibeix lligar les bicicletes als arbres, semàfors, bancs, contenidors, papereres, marquesines de transport i elements de mobiliari urbà quan es dificulti el destí o funcionalitat de l'element.
- b) Es prohibeix estacionar davant de zones on hi hagi reserves d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda, de càrrega i descàrrega a la calçada o de servei públic, durant les hores de reserva.
- c) Es prohibeix l'estacionament en llocs reservats a altres persones usuàries o serveis, i a les zones de servei Bicing, si la bicicleta no integra aquest servei.
- d) Es prohibeix l'estacionament a les voreres quan s'impedeixi el pas dels vianants.

L'article 14.8 OCVV estableix que les disposicions relatives a la retirada de vehicles de la via pública de l'article 63 OCVV, són aplicables a les bicicletes, i les causes específiques de retirada de bicicletes són les següents:

a. L'estacionament durant un mes al mateix lloc, quan falti algun element indispensable per a la circulació o les condicions generals permetin deduir raonablement un notori estat d'abandonament.

b. L'estacionament en els supòsits de l'apartat 14.7.

Dels fets relatats pel promotor objecte de la queixa, així com per les fotografies aportades per B:SM, es constata que **la bicicleta estava perfectament estacionada en un ancoratge de bicicletes.**

## **2. Protocol d'actuació per retirar bicicletes de la via pública**

L'informe de B:SM inclou informació sobre el protocol d'actuació per retirar bicicletes de la via pública. Els dos supòsits legals per poder retirar-les són: 1) per estacionament indegut, i 2) per romandre ininterrompudament més d'un mes en el mateix lloc o estar en situació d'abandonament.

És aquest darrer supòsit d'abandonament el que motiva la gran majoria de retirades de bicicletes que es produeixen a la ciutat, i es fa sempre amb la tramitació prèvia d'un expedient que instrueix la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB).

**És a dir, la GUB redacta l'expedient d'abandonament, però l'execució de la retirada la fa B:SM.**

Les actuacions són les següents:

- La GUB és l'encarregada de detectar la situació d'abandonament, marcar el vehicle i fer fotografies durant les comprovacions de l'estat del vehicle.
- A fi que el procediment s'iniciï, caldria informar-ne prèviament la persona propietària. Com que no hi ha un registre de bicicletes al qual poder dirigir-se per obtenir informació de la titularitat, la GUB col·loca adhesius informatius en el vehicle mateix, amb els continguts i les característiques següents:
  - Adhesiu groc: es col·loca en iniciar el procediment i, concretament, informa de la situació del vehicle i de la denúncia imminent pel concepte d'abandonament en un termini de vuit dies. Després d'aquest termini, la GUB denuncia el vehicle.
  - Adhesiu verd: es col·loca quan es constata que, passats com a mínim 22 dies des de la data de denúncia, la situació continua sent la mateixa i, en aquest sentit, informa de la retirada imminent del vehicle.

- A continuació, B:SM executa la retirada. El personal de grues col·loca un adhesiu al paviment en forma de triangle per marcar la ubicació del vehicle i informar la persona propietària de les instruccions per recuperar-lo.
- Durant el transport al dipòsit municipal de vehicles corresponent, es proporcionen mesures de seguretat adequades per preservar la integritat del vehicle en el trajecte cap al dipòsit utilitzant cingles o altres elements per lligar els vehicles a les plataformes de les grues.
- En situacions d'abandonament, és necessari remoure o trencar els elements d'ancoratge de les bicicletes que calgui per tal de traslladar-les, atès que, si no es fa així, la infracció que cometen aquests vehicles, sigui d'estacionament indegut o sigui per abandonament, es continuaria produint.
- Quant a l'elecció del dipòsit de destinació, els vehicles retirats per abandonament es dipositen majoritàriament als dipòsits municipals considerats finalistes (Litoral i Castellbisbal), atès que es pressuposa, tenint en compte la motivació de l'ingrés, que la seva estada serà de llarga duració.

### **3. Error en la identificació del vehicle del ciutadà**

Arran d'aquesta queixa i de la petició d'informe a B:SM, la Unitat de Grues de B:SM ha fet algunes comprovacions que han acreditat que, en aquest cas, es va produir un error en la identificació del vehicle.

Concretament, el 5 de maig de 2021 un agent de la GUB va iniciar un expedient d'abandonament d'**una altra bicicleta** estacionada als ancoratges ubicats al passeig de Sant Antoni, davant del número 20 (verda, amb cistell).

L'agent de la GUB va fer fotografies de cadascun dels moments del protocol explicat en l'apartat anterior respecte d'aquesta altra bicicleta. En concret, les accions van ser les següents:

- 5 de maig de 2021: l'agent va enganxar l'adhesiu groc, que informa sobre la possibilitat que es denunciï el vehicle per abandonament.
- 13 de maig de 2021: el mateix agent, en comprovar que la bicicleta continuava estacionada en el mateix estat, va practicar la denúncia per abandonament.
- 8 de setembre de 2021: el mateix agent va continuar amb la tramitació de l'expedient amb la col·locació de l'adhesiu de color verd, que adverteix de la retirada del vehicle a partir de les properes 48 hores des de la col·locació de l'adhesiu.

Amb la certesa que s'havien dut a terme de forma efectiva tots els tràmits estipulats en el procediment, el 22 de setembre de 2021, una grua de B:SM va anar a la ubicació a retirar la bicicleta, i se'n va endur una, però no la correcta.

Efectivament, en revisar les fotografies es confirma **que la bicicleta retirada per la grua no era la verda amb cistell sinó la del promotor de la queixa** que, per algun motiu que es desconeix, sí que tenia l'adhesiu verd corresponent al manillar. Es dedueix que la causa probable de l'equivocació radica en el fet que una persona aliena al servei col·loqués aquest adhesiu al manillar de la bicicleta del promotor de la queixa, i que l'adhesiu s'hagués tret de la bicicleta sobre la qual sí que havia de recaure l'expedient d'abandonament instruït.

L'informe de B:SM fa referència a la complexitat de la gestió de retirada de bicicletes pel fet que aquests vehicles no disposen de plaques de matrícula oficials que permetin dur a terme un seguiment unívoc, i que altres elements (com ara la marca i el model) generalment no són observables a simple vista. Per això, el criteri que determina el vehicle que cal retirar és el de la ubicació i l'adhesiu verd.

Com a **millora del protocol**, i atesa la necessitat creixent i el volum de la gestió de bicicletes abandonades a la ciutat de Barcelona, a partir del mes de juny del 2023, B:SM va introduir una novetat que evitarà confusions com la d'aquest cas: el personal de les grues encarregades de la retirada de vehicles abandonats ara poden consultar, mitjançant el telèfon, les imatges captades prèviament per la GUB al llarg de l'expedient d'abandonament.

A la Sindicatura li consta que B:SM ja s'ha posat en contacte amb el promotor de la queixa per tal de demanar-li disculpes pels fets, retornar-li els imports abonats i, a més, valorar i restituir els danys referits, tant del seu vehicle com dels elements d'ancoratge.

#### **4. Sobre el deure de resposta a la ciutadania**

Un altre dels motius de queixa és la manca de resposta a la reclamació de danys feta dos cops, una presencialment al dipòsit de Badajoz i una altra a través del registre.

D'acord amb l'article 23.1.b) de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, la ciutadania té dret a plantejar suggeriments i queixes amb relació al funcionament de l'activitat administrativa.

A Barcelona aquest dret el reforça la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000. En l'article XXIII es refereix a l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració: "Les autoritats locals garanteixen

l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris, vetllant per evitar qualsevol situació de discriminació o d'abús”.

També es recorda que el dret a una bona administració, en interconnexió amb altres drets, ajuda a establir un estàndard de diligència deguda en el compliment de les obligacions per part de les administracions públiques. Aquesta diligència deguda necessàriament implica **respondre dins un termini raonable a les peticions de la ciutadania**.

## **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 Barcelona de Serveis Municipals, SA (B:SM) no ha estat ajustada a dret ni eficaç, atès que s'ha vulnerat el dret a la mobilitat del ciutadà i no s'ha respectat el principi de bona administració**. No obstant això, B:SM ja ha rectificat i ha solucionat el cas del ciutadà, i també ha introduït millores en el seu protocol per evitar que un error semblant pugui tornar a passar.

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

- **Recordar a Barcelona de Serveis Municipals, SA (B:SM)** que té l'obligació de respondre expressament a les reclamacions plantejades per la ciutadania dins d'un termini raonable.

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.