

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (MANTENIMENT DE L'ESPAI PÚBLIC)

#### ANTECEDENTS

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

En data 22 d'octubre de 2023 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- En data 8 de gener de 2021, va fer una primera petició a través del canal municipal d'atenció en línia "Ajuntament respon" en la qual suggeria que s'instal·lessin uns contenidors de sal en determinades ubicacions del barri dels Penitents del Districte de Gràcia.
- Referia que no se li havia facilitat una resposta concreta a la seva petició.

##### 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 la Gerència d'Ecologia Urbana** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 2 de novembre 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 1 de desembre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit dona resposta a les qüestions plantejades per aquesta institució.

## CONSIDERACIONS

### 1. Sobre les peticions fetes pel ciutadà

La Direcció de Serveis de Neteja i Gestió de Residus ens ha informat que no té constància de les peticions efectuades per l'interessat.

Tanmateix, el ciutadà va presentar la següent documentació adjunta a la seva queixa:

- 8 de gener de 2021. Suggeriment, en què el ciutadà va demanar la instal·lació de contenidors de sal. A aquesta petició se li va donar resposta el 9 de febrer de 2021, en els termes següents (*sic*):

Benvolgut ciutadà / benvolguda ciutadana,

Responem a la vostra comunicació rebuda el 8 de gener de 2021, sobre els contenidors de sal distribuïts per la ciutat.

En primer lloc, ens volem disculpar pel retard en la resposta i us informem que els contenidors de fundents estan pensats per posar-los a les zones de muntanya, en carrers de difícil accés per a ús principalment dels veïns, atès que quan es produeix una nevada, l'actuació de les màquines en aquestes zones no és mai tan immediata com a altres vies de la ciutat; això permet als veïns llençar sal a l'entrada de les cases i evitar que la neu es congeli fins que puguin arribar altres serveis. Seguint aquest criteri es va valorar que la instal·lació d'aquests contenidors podia tenir aplicació a les entrades d'hospitals, CAPs, etc., per poder mantenir l'accessibilitat, per les mateixes raons descrites; en aquest sentit, si algun d'aquests equipaments per les característiques de la seva ubicació vol sol·licitar un contenidor de fundent, ho ha de fer a través del seu Districte i no tindrem cap inconvenient a facilitar-ho. D'altra banda, si hi ha alguna altra entitat o equipament en aquestes zones que té un accés complicat, com ara rames amb molt pendent, escales, etc., que està interessada a disposar de sal en una situació de risc de nevades, ho pot demanar a través del Districte i es valorarà en cada cas la millor solució. A la resta de ciutat no té massa sentit posar contenidors de fundents, a més a més, quan hi ha aquest risc, les màquines del servei, en previsió, ja escampen sal per tots els llocs que podrien patir aquestes incidències.

Comentar-vos també que d'un any a un altre hi ha canvis i no s'ha pogut refer a temps la base de dades que inclou el llistat real de contenidors de fundent que hi ha al carrer, però estem treballant per tenir-ho actualitzat.

Us agraïm que hàgiu contactat amb nosaltres, ja que considerem que és molt important que la ciutadania participi i col·labori activament amb l'Ajuntament per millorar els serveis municipals i la convivència a la ciutat.

Restem a la vostra disposició per a futures comunicacions.

- 23 de febrer de 2021. Correu rebut:

Sr,

Ara entenc la seva demanda: sol·licita que l'Ajuntament de Barcelona incrementi el nombre de contenidors de sal per prevenir nevades al barri de Penitents. És així?

Recullo la seva demanda com a pròpia del Districte de Gràcia, comparteixo la seva reflexió perquè penso que té raó, i m'adreçaré als serveis municipals competents en aquests temes (els serveis de neteja) per tal que, de cara a futures situacions de risc de nevada, incrementin els punts del barri de Penitents on instal·lar contenidors de sal.

- 21 de febrer de 2023. Audiència pública al Districte de Gràcia, s'informa al ciutadà que la seva petició està en tramitació i que ho tramiti via IRIS.
- 28 de febrer de 2023. Suggeriment en què el ciutadà demana si el proper hivern ja es disposarà de dipòsits de sal en les ubicacions que va assenyalar. A aquesta petició se li va donar resposta el 3 de maig de 2023, en els següents termes (*sic*):

Benvolgut ciutadà / benvolguda ciutadana,

Responem a la vostra petició rebuda el 28 de febrer de 2023, sobre contenidors de sal. En primer lloc, ens volem disculpar pel retard en la resposta.

Us informem que quan arriba el fred i les temperatures gèlides fan augmentar el risc de gelades i nevades, els serveis municipals escampen sal en llocs específics per minimitzar el risc de gel a l'espai públic.

A banda de la sal que fan servir els operaris, l'Ajuntament de Barcelona posa a disposició de la ciutadania contenidors de sal. Els contenidors de sal estan disponibles des de l'inici de l'hivern per a l'ús de veïnat i particulars. Són de color groc, tenen una capacitat unitària de 800 litres, una alçada de 1075 mm i un diàmetre de 1280 mm, i poden contenir fins a uns 950 kg de sal. N'hi ha als districtes de les Corts, Sarrià - Sant Gervasi, Horta-Guinardó, Nou Barris, i també a Gràcia.

Us agraïm que us hàgiu posat en contacte amb nosaltres, ja que considerem que és molt important que la ciutadania participi i col·labori activament amb l'Ajuntament per millorar els serveis municipals i la convivència a la ciutat.

Restem a la vostra disposició per a futures comunicacions.

Cordialment,

- 15 de setembre de 2023. Resolució. A la resposta municipal s'informa que aquesta fitxa ha estat anul·lada perquè ja s'ha donat la resposta des del servei de neteja.
- 18 de setembre de 2023. Reclamació. El ciutadà manifesta la seva disconformitat amb la resposta anterior, atès que manifesta que no s'ha respost

a la seva petició, que concretament és la de posar uns contenidors de sal en unes zones concretes.

- 29 de setembre de 2023. Resolució. Se li comunica que el Districte considera que se li ha donat tota la informació que ha demanat. A més, se l'informa del següent:

Us comuniquem que des del Districte considerem que us hem donat tota la informació que ens heu demanat. Amb la present comunicació ens reiterem en les respostes facilitades anteriorment, alhora que us informem que, en cas de tornar a presentar una nova petició sobre el mateix assumpte, procedirem a tancar-la automàticament sense emetre resposta.

Ja hem comentat que la Direcció de Serveis de Neteja i Gestió de Residus no tenia constància de les peticions efectuades per l'interessat, i el cert és que les respostes donades al ciutadà es van fer des del departament de Comunicació del Districte de Gràcia, amb excepció de les donades el mes de febrer de 2021, que es van fer des de la Direcció de Llicències i Espai Públic del mateix Districte.

En tot cas, és responsabilitat de l'Administració que les respostes que es donen a la ciutadania siguin convenientment canalitzades als òrgans als quals correspon donar resposta.

En aquest sentit, escau destacar el **principi de coordinació administrativa**, recollit a l'article 103.1 de la Constitució espanyola, a l'article 3.1 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic, i als articles 2.1, 6.1 i 55 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local. Aquest principi ha estat interpretat pel Tribunal Constitucional (STC 32/1983, de 28 d'abril) com la fixació de mitjans i sistemes de relació que facin possible la informació recíproca i l'homogeneïtat tècnica, per tal d'evitar actuacions divergents i **reduir disfuncions entre els òrgans de l'Administració pública per aconseguir una unitat d'actuació**.

## **2. Contingut de les respostes donades al ciutadà.**

En primer lloc, cal dir que el ciutadà suggeria que s'instal·lessin uns contenidors de sal en unes ubicacions concretes. El que reclamava en les seves reiterades peticions era si això es podia fer o no.

En aquest sentit, la gerència ha informat a aquesta Sindicatura que el Plec de condicions tècniques dels Serveis de recollida de residus municipals i la neteja de l'espai públic de la ciutat de Barcelona (2019-2027), amb mesures de contractació pública sostenible (PCT), a la pàgina 60, estableix que aquests contenidors grocs de sal permeten fer petits espargiments de sal en llocs puntuals afectats habitualment per

neu o glaçades **i que poden estar sotmesos a variacions de quantitat o ubicació per necessitats del servei.**

El llistat de contenidors planificats que s'adjunta a l'annex 3.16 del mateix PCT preveu instal·lar, al districte de Gràcia, **un únic contenidor a l'av. del Santuari Sant Josep de la Muntanya amb el c/ de Sant Cugat del Vallès.**

Aquesta resposta donada a la Sindicatura era, senzillament, la que demanava el ciutadà.

Com hem dit en altres ocasions, les respostes poden ser ràpides, però si no es corresponen amb la petició de la ciutadania, com en aquest cas, poden condicionar la percepció de la qualitat del servei i de la transparència administrativa. És evident que no sempre és possible donar a la ciutadania una resposta que satisfaci les seves expectatives, però el que sí que és necessari és que l'explicació es correspongui amb la petició expressada donant informació motivada de les actuacions que s'han fet.

Les respostes que no es corresponen amb les peticions concretes no satisfan la ciutadania i es converteixen en fórmules buides de contingut.

L'impuls de l'Administració electrònica és una oportunitat per garantir la transparència, l'agilitat i l'eficàcia de l'activitat administrativa, però no pot anar en detriment dels drets de la ciutadania.

Convé recordar que l'article 30 de la Carta municipal de Barcelona estableix que es garanteix la participació ciutadana, especialment en aquelles matèries que afecten més directament la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes.

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.

Convé recordar, també, que la Carta de serveis de districtes de Barcelona estableix, entre els seus compromisos de qualitat, la resposta i la resolució amb objectivitat de les sol·licituds formulades per la ciutadania. Pel que fa al procediment de tramitació de les queixes i suggeriments, aquest consisteix en la comunicació de l'acceptació i de les mesures adoptades o, si escau, de la no estimació de la reclamació, queixa o suggeriment, a la persona promotora.

No podem perdre de vista que l'accés a l'Administració és la porta d'entrada per a l'exercici de drets i deures de les persones administrades. A més, la proximitat a la ciutadania està garantida pels principis generals que es recullen en l'article 3 de la Llei

40/2015, de règim jurídic del sector públic. La comunicació, doncs, és una eina fonamental perquè totes les persones tinguin una millor comprensió del funcionament de l'Administració i, d'aquesta manera, fer-la més propera a la ciutadania.

### **3. Potestat discrecional de l'Administració**

L'òrgan municipal informa que la sol·licitud per a la instal·lació de nous contenidors de sal a la ciutat es pot fer a través dels diversos canals oficials disponibles: telèfon 010, telèfon del civisme 900 226 226, a través de la instància telemàtica accedint a la web <https://www.barcelona.cat/ca>, o presentant instància a qualsevol de les oficines d'atenció ciutadana (OAC) de la ciutat.

Certament, el dret a formular un suggeriment o, si és el cas, una petició, es pot exercir sense més limitacions que les establertes a les lleis. Les peticions poden estar fonamentades bé en la defensa d'un interès general o bé en la protecció d'interessos legítims, privats o individuals.

Tanmateix, tot i que aquest dret comporta el dret correlatiu d'obtenir una resposta, aquesta pot ser negant o atorgant allò que es demana.

Aquesta Sindicatura ja s'ha pronunciat en altres ocasions en el sentit que l'Ajuntament de Barcelona gaudeix de discrecionalitat pel que fa a la determinació de l'ordenació urbanística del municipi. La discrecionalitat suposa que l'Administració pot escollir lliurement, d'entre diferents solucions permeses per la llei, la que consideri que compleix millor amb els interessos generals.

Les administracions públiques, i en aquest cas l'Ajuntament de Barcelona, disposen d'atribucions per les quals estan facultades a actuar d'acord amb fins 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'IRIS, l'Ajuntament pot decidir com actua, sempre de manera raonada i subjecta a la legalitat.

Tanmateix, el mateix principi d'interès general és el que ha d'inspirar l'elecció de l'Administració i, per tant, suposa un límit a la seva discrecionalitat. Això comporta que, quan l'òrgan municipal pren una decisió discrecional, està obligat a motivar-la, és a dir, a justificar el motiu de la seva adopció.

Els principis **de bona administració i d'eficàcia** dels serveis públics, també recollits a l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, impliquen disposar d'una administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat i que 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, en l'article XXIII, en referència amb 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 la **Gerència d'Ecologia Urbana** no ha estat eficaç pel que fa al contingut de la resposta donada al ciutadà.

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

- **Recomanar a la Gerència d'Ecologia Urbana** que s'adoptin les mesures necessàries perquè la informació que es faciliti a la ciutadania concordi amb les qüestions que plantegin.

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.