

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

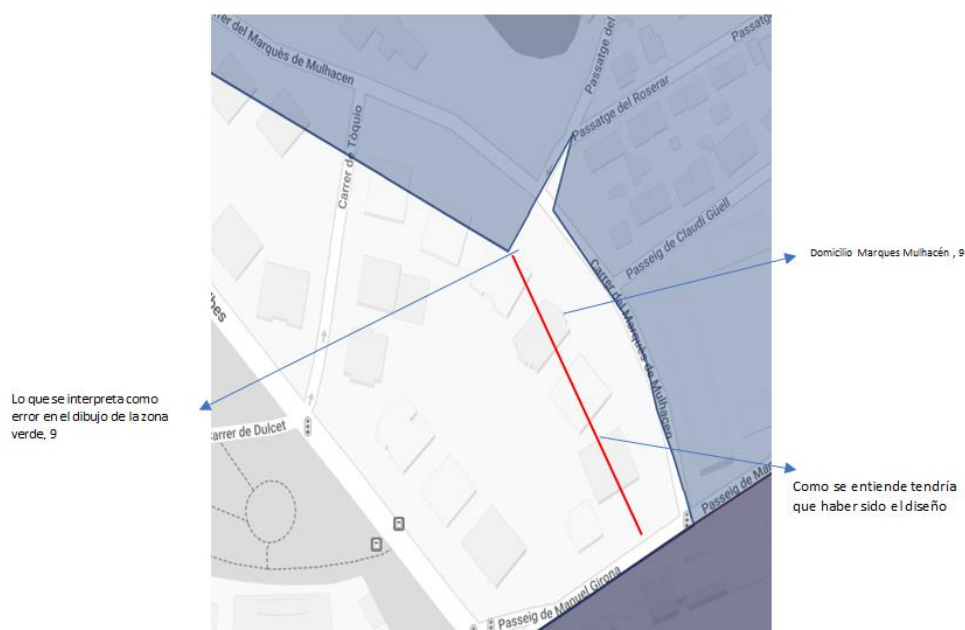
### QUEIXA RELATIVA AL DRET A LA MOBILITAT (CIRCULACIÓ I ESTACIONAMENT)

#### ANTECEDENTS

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

En data 24 d'agost de 2022 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Feia uns mesos que en la calçada del carrer del Marquès de Mulhacén, on resideix, l'Ajuntament va senyalitzar, en el paviment, les places verdes de l'ÀREA d'estacionament regulat (d'ara endavant "ÀREA") que en concret corresponen a la zona 14.
- Va tramitar la sol·licitud dels drets d'estacionament i alta de vehicles de l'ÀREA, però li va ser denegada.
- Va suposar que es tractava d'un error en el dibuix del plànol, atès que no podia creure que just davant del seu portal, al mateix carrer, hi haguessin places verdes perfectament senyalitzades i no tingués dret a utilitzar-les. Per això va adreçar-se a l'Ajuntament tant per escrit com presencialment i, malgrat que, per error, inicialment el van informar que sí que hi tenia dret, després li van ratificar que no tenia drets de resident en aquelles places. Aporta el dibuix següent:



## **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 4 d'octubre 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 27 de març de 2023 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. El 24 de maig de 2023 es va sol·licitar una ampliació d'informe al mateix òrgan per aclarir alguns aspectes, i es va rebre l'informe amb els aclariments el 30 de gener de 2024.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Retard en la informació**

L'Ajuntament ha trigat a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa més de cinc mesos per al primer informe i més de set per al segon. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals.

Si bé es valora la qualitat de la resposta, es recorda a Barcelona de Serveis Municipals SA el deure de col·laboració establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005), per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.

## 2. Els decrets de zonificació de l'AREA

D'acord amb l'article 4.2 de l'Ordenança fiscal 3.12 sobre taxes per l'estacionament regulat de vehicles a la via pública (AREA), poden sol·licitar els drets de "resident" d'AREA<sup>1</sup> i l'alta de vehicles **les persones empadronades** en un **domicili situat dins dels límits** de l'AREA que acreditin l'ús d'un vehicle amb l'adreça del permís de circulació a Barcelona ciutat.

D'acord amb l'article 2.1 de l'Ordenança fiscal 3.12, les zones i horaris de les àrees d'estacionament regulat són establerts per decret d'alcaldia.

Segons l'informe de B:SM, els criteris per establir les zones d'estacionament regulat i les possibles ampliacions són múltiples i, en aquest sentit, també depenen de la morfologia de la zona que es regula, atès que sempre es busquen eixos principals com a límits de zona. Alhora, es valora i es té en compte la pressió d'estacionament i, depenent del cas, es determinen les zones de solapament o desbordament en funció dels estudis tècnics amb caràcter previ a les implantacions.

El primer decret d'alcaldia que va establir les primeres vint zones d'estacionament regulat va ser el del 2 de febrer de 2009. Des de l'any 2009 i fins al moment present l'Alcaldia ha anat aprovant noves zones que s'han afegit a les inicials i que han configurat el mapa actual d'estacionament regulat.

El decret més recent és de l'1 de març de 2023 (S5D/2023-0353).

D'acord amb la part expositiva del darrer decret de zonificació, en aquesta matèria prèviament s'hi havien dictat els decrets d'alcaldia següents: 27 de juny de 2018, 18 de març de 2019, 3 de juliol de 2020, 24 d'agost de 2020, 17 de març de 2021, 23 de març de 2022 i 4 d'agost de 2022.

## 3. La zona 14 de l'AREA

El decret de zonificació que estava vigent en el moment de la denegació, 1 de juliol de 2022, és el de **23 de març de 2022**.

De la seva lectura es conclou que ambdós costats del carrer del Marquès de Mulhacén estan dins de la zona 14 i és l'avinguda de Pedralbes el carrer que fa d'eix esquerre del perímetre. A continuació es reproduïxen el plànol i la descripció dels límits de la zona, amb el número 9 marcat:

---

<sup>1</sup> Aquesta Sindicatura va fer una actuació d'ofici sobre el concepte de "resident", que es pot consultar en aquest enllaç: [https://www.sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/202305\\_Dret-mobilitat-OFICI-estacionament-regulat-i-residents.pdf](https://www.sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/202305_Dret-mobilitat-OFICI-estacionament-regulat-i-residents.pdf)

#### Zona 14

##### Perímetre delimitat per:

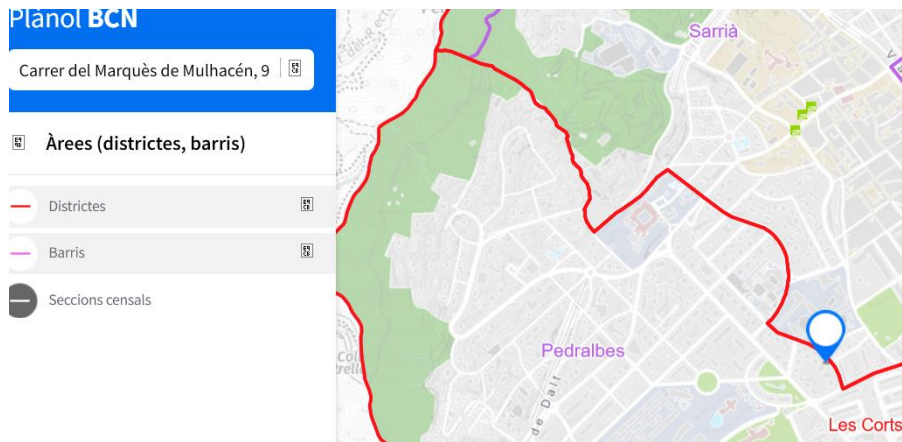


Pl. Francesc Macià (eix) - Av. Diagonal (eix) - Pl. de Pius XII (eix) - **Av. Pedralbes (eix)** - Av. Pearson (eix) - C. de Castellet (eix) - C. Montevideo (eix) - C. Gaspar Cassadó (tot) - C. Major de Can Caralleu (tot) - C. Capella de Can Caralleu - Passatge de la Blada (tot) - Passatge Llucieta Canyà (tot) - C. Del Saüc (tot) - Camí de Lliçà (tot) - C. del Poeta (tot) - Passatge de la Talaia (tot) - Camí de Lliçà (tot) - C. Pins de Can Caralleu (tot) - C. Torrent de Can Caralleu (tot) - C. Major de Can Caralleu (tot) - C. de Can Caralleu (tot) - C. del Desert (tot) - C. de Vidal i Quadras (eix) - Av. de Vallvidrera (tot) - C. Carroç (tot) - Sant Jaume Apostol (eix) - Ctra. de les Aigües (tot) - C. Santpedor (tot) - C. Gratallops (tot) - C. del Bosc (tot) - C. de Palafoalls (tot) - Camí de Vallvidrera (tot) - Passatge de la Mare de Déu de l'Estrella (tot) - Passatge Bonavista (tot) - C. de Sant Pere Claver (tot) - C. de la Santíssima Trinitat del Mont (tot) - C. d'Anglí (tot) - C. de Plantada (tot) - C. de la Circumval·lació (tot) - C. d'Iradier (tot) - C. Benedetti (eix) - C. Marquessa de Vilallonga (eix) - C. Planella (eix) - C. Horaci (res) - C. Sant Joan de la Salle (res) - Pl. Bonanova (eix) - C. Sant Gervasi de Cassoles (eix) - Rda. General Mitre (eix) - C. Berlínès (eix) - C. Hercegovina (eix) - C. Muntaner (eix) - C. Copèrnic (eix) - C. Taverner (eix) - Via Augusta (eix) - C. Aribau (eix) - Av. Diagonal (eix).

El segon informe de B:SM aclareix la contradicció aparent sobre el fet que la sol·licitud de resident fos denegada, malgrat que en la normativa aquell carrer ja es trobava dins la zona 14.

- L'explicació és que el sistema AREA ha experimentat un creixement notable en els darrers anys i ha passat de regular l'estacionament de 32 barris el 2019 a 64 barris actualment. Aquest creixement gradual, però continu, ha generat un volum important de modificacions en el dimensionament de les zones (altes i canvis de numeració), perímetres de regulació, solapaments, desbordaments, etc.
- La signatura dels decrets de zonificació habilita totes les parts implicades a iniciar els treballs necessaris per dur a terme les modificacions d'infraestructura (pintura i senyals) i administratives (altes de residents i modificacions de zones) que permeten, en un horitzó temporal concret, posar la zona en servei. És a dir, **primer s'aprova el decret i posteriorment es comencen les actuacions a la via i les actuacions de gestió administrativa amb les persones residents per a la posada en marxa.**
- Per aquest motiu, malgrat que **el decret de 23 de març de 2022 ja preveia incloure tot el carrer, que comprèn senars i parells, això no significa que fos aplicable immediatament** sinó que es va haver de transitar per una situació intermèdia en què es va començar a senyalitzar per trams i es va decidir començar per la banda de nombres parells que pertany al barri de Sarrià.

En aquest cas, cal destacar que el carrer del Marquès de Mulhacén fa de frontera entre el barri de Pedralbes (districte de les Corts) i el barri de Sarrià (districte de Sarrià - Sant Gervasi), de manera que els números senars pertanyen a un barri i els parells, a un altre barri d'un altre districte.



A l'efecte de decidir l'àmbit dels trams per anar posant en marxa la zona aprovada, l'Ajuntament escull els trams que, segons les seves característiques morfològiques, siguin eixos viaris reconeguts que marquen una diferència comprensible per a les persones residents, a fi que exerceixin com a límits naturals entre les zones d'estacionament. En aquest sentit, es va considerar que el carrer del Marquès de Mulhacén reunia aquestes característiques.

- Justament va ser en aquest moment de transició quan l'interessat va fer la sol·licitud i, per això, no es va poder autoritzar, ja que **encara no s'havia completat el procediment necessari per al desplegament efectiu al barri de Pedralbes, però sí que s'havia completat al de Sarrià.**
- Pel que fa a la informació a la ciutadania, cal remarcar que, quan entra en vigor un canvi en la regulació i, per tant, quan es canvien de manera efectiva les condicions que afecten les persones residents (zona a la qual pertanyen, canvi de tarifa, etcètera), simultàniament i de manera ordinària es fan unes determinades campanyes de comunicació a través de diversos canals (enviament de correu postal, difusió de notícies via web i xarxes socials, així com cartells físics a totes les finques afectades). I és **en aquests suports informatius on es troba la informació convenientment actualitzada.**
- Les situacions com les viscudes al carrer esmentat han estat i són habituals en el procés de creixement que ha experimentat el sistema AREA a la ciutat, i que ha pres una rellevància especial amb les ampliacions dutes a terme en els darrers quatre anys. En conseqüència, l'establiment de noves zones genera noves vies frontissa que exerceixen de límit entre les zones regulades i no regulades. Tot i així, com a situació excepcional, analitzant les necessitats del barri i els paràmetres relatius al seu dèficit d'estacionament, es poden arribar a establir zones de desbordament, on s'atorga la condició de resident de la zona a residents que es troben fora d'una zona regulada per tal que puguin fer ús de l'estacionament. Ara bé, en aquest cas, l'anàlisi tècnica de la zona va fer desestimar aquesta opció, de comú acord amb el veïnat, el personal tècnic del Districte i la Direcció de Serveis de Mobilitat de l'Ajuntament de Barcelona.

- En definitiva, el fet que una via tingui estacionament regulat en un costat no implica que el veïnat del costat contrari també hagi de gaudir de la condició de resident, si aquesta via fa de frontera entre una zona regulada i una zona que no ho està, com passa en el cas present.

#### **4. Atenció rebuda**

El ciutadà va presentar diverses queixes, però considera que en cap les respostes entraven al fons de la qüestió per fonamentar el motiu sinó que simplement reproduïen el que sortia en els sistemes, és a dir, que l'adreça del seu domicili (número senar del carrer) es trobava fora dels límits de la zona 14 i, en canvi, els números parells sí que estaven dins de la zona.

D'acord amb la informació de l'expedient, les comunicacions del sistema IRIS es van resoldre dins del termini preceptiu de 30 dies:

- 1 de juliol de 2022: s'informa erròniament que la seva adreça sí que està inclosa a la zona 14.
- 6 de juliol de 2022: quan intenta donar d'alta el vehicle, se li informa que a la seva adreça d'empadronament no li corresponen les places de resident de l'AREA.
- 8 i 13 de juliol de 2022: es ratifiquen en la resposta anterior.
- 19 de juliol de 2022: s'informa en termes generals que l'Ajuntament té la previsió d'arribar a la regulació pràcticament total de l'estacionament en superfície de la ciutat durant aquest mandat, però, donada la magnitud i la complexitat de la mesura, les ampliacions es faran prioritant els entorns on més benefici produeixin a les persones residents i on es detectin més estacionaments de vehicles forans.
- 23 d'agost de 2022: s'informa de manera general sobre els objectius de l'AREA i la condició de resident. De manera específica també es reitera que el seu domicili està fora de la zona i que els números parells hi estan dins, i que properament això s'ampliarà.
- 7 de setembre de 2022: se li comunica que, a partir del mes de novembre, el barri de Pedralbes (és a dir, la banda senar del carrer) formarà part de la zona 14.

D'acord amb aquesta informació, **aquesta Sindicatura considera que la resposta era millorable i que es podia haver informat de les raons del calendari diferit de la posada en marxa de la zona en la banda senar**, totes les quals eren objectives i pràctiques (vegeu l'apartat 2). Aquestes raons finalment s'han explicat perfectament en els dos informes de B:SM aportats per a l'estudi d'aquesta queixa i haurien servit per aclarir la situació a l'interessat.

L'article 21.2 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions estableix que la ciutadania té dret a obtenir de les administracions públiques

serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos.

Els principis de **bona administració i l'eficàcia** dels serveis públics es recullen en l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, en els articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola, i en 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, que, alhora, respecti 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, en l'article XXIII, en referència a l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració, indica que les autoritats locals han de garantir l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries.

## **5. Resolució del cas**

D'acord amb l'informe de B:SM, el dia 14 de novembre de 2022 l'Ajuntament va posar en marxa l'ampliació de la zona d'estacionament regulat de l'interessat, és a dir, la zona 14, corresponent al barri de Pedralbes del districte de les Corts. Per tant, des d'aquell moment el ciutadà pot gaudir de la possibilitat d'estacionar a les places verdes de la seva zona de resident.

Així mateix, abans de la data efectiva, B:SM va impulsar diverses accions per comunicar aquesta posada en marxa. Primer, es va publicar la informació en el web de l'AREA el dia 3 d'octubre de 2022. Alhora, a partir del 17 d'octubre de 2022 es van enviar unes cartes informatives a les persones residents afectades per aquesta ampliació de zona.

Així mateix, per tal d'evitar que aquesta situació es torni a produir en un futur, B:SM està valorant aplicar una millora en el redactat dels decrets de zonificació. Aquesta mesura consisteix a inserir una disposició final per matisar l'entrada en vigor de la norma, de manera que s'estableixi que el gaudi efectiu dels drets d'estacionament com a resident quedaran diferits fins que acabin els treballs tècnics i administratius necessaris per posar en marxa les modificacions del decret de zonificació.

D'acord amb això anterior, aquesta Sindicatura considera adient aquesta mesura per dotar de més seguretat jurídica la regulació de les zones de l'AREA.

## 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) ha estat ajustada a dret, però no eficaç** pel que fa a l'atenció rebuda per l'interessat.

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

- **Recomanar a Barcelona de Serveis Municipals SA (B:SM)** que en la gestió de queixes i consultes respongui amb informació útil a les preguntes concretes fetes per la ciutadania.

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.