

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET AL DESCANS (VIABILITAT I SENYALITZACIONS)

#### ANTECEDENTS

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

En data 12 de juliol de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Hi ha una parada d'autobús de la línia V23 (parada 1630) just davant de la porta del seu habitatge, així com un senyal vertical de pàrquing de motos.
- Es tracta d'un habitatge al qual únicament es pot accedir a través d'una porta d'ús exclusiu a nivell de carrer. Algunes persones usuàries del bus s'asseuen a terra, a l'entrada de la casa, cosa que impedeix que pugui obrir la porta. A més, causen altres molèsties, com deixar brutícia, i sorolls. Això pertorba la seva mare, que és gran. Sovint, quan es dirigeix a la gent i els demana que s'aixequin, no li fan cas.
- Des de principis de l'any 2023 ha interposat diverses queixes. Demana que es valori un canvi d'ubicació de la parada a un altre lloc que no tingui habitatges just davant. Considera que hi ha altres ubicacions disponibles que no molestarien a ningú com, per exemple, a l'altra banda del carrer.
- Atenent a la resposta rebuda (15 de juny de 2023), considera que no s'ha avaluat seriosament un possible canvi d'ubicació.
- També li molesta el senyal vertical del pàrquing de motos on estacionen bicicletes.

#### 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 l'**Àrea de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 21 de juliol 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 19 de febrer de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Retard en la resposta municipal**

**L'Ajuntament ha trigat més de sis mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar** per resoldre la queixa. 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. Així mateix, incompleix 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).

D'acord amb aquests fets, **es recorda a òrgan afectat l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura** per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.

### **2. L'emplaçament**

La parada de bus en qüestió és la de Badajoz - Doctor Trueta (1630) de la línia V23.

Aquesta línia de bus va començar a funcionar a finals de novembre de 2018, i des del principi la ubicació de la parada ha estat la mateixa.

El carrer de Badajoz és de sentit de circulació muntanya. La parada està ubicada a la banda dreta del tram entre els carrers del Doctor Trueta i de Ramon Turró. En aquest costat, la majoria dels edificis són d'habitatges (entre els quals es troba el de la promotora de la queixa) i locals de restauració. En canvi, a l'altre costat hi ha diverses naus industrials i la part de darrere de l'escola Voramar, que té l'entrada principal al xamfrà.

D'acord amb la informació cadastral disponible, el domicili de la promotora de la queixa té reconegut l'ús d'habitatge, per tant, a partir del llindar amb el vial, l'espai pertany al seu espai privat com a residència i gaudeix del dret d'excloure tercers.



### 3. Dret al descans i potestat discrecional de l'Administració

El principal motiu de queixa són les **molèsties per l'obstrucció a l'accés a l'habitatge, els sorolls i l'afectació al dret a la intimitat**, provocades per les conductes incíviques de persones usuàries de la parada de bus. I és per això que la ciutadana demanava un canvi de lloc per tal que no s'ubiqués just davant de la porta de casa seva.

D'acord amb la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, la ciutadania té reconegut el dret a la tranquil·litat a la ciutat (art. XX). El municipi controla rigorosament l'emissió de sorolls i vibracions de tota mena. Les autoritats municipals han d'adoptar polítiques de prevenció de la contaminació acústica sobre la base del principi de precaució (art. XVIII).

En termes similars, la Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona estableix que totes les persones tenen dret a gaudir de la tranquil·litat dins la ciutat, sense perjudici de l'activitat cultural, comercial i industrial. L'Ajuntament ha de controlar tota mena d'emissions perjudicials per a la salut i el benestar de les persones i facilitar solucions als conflictes entre particulars causats per sorolls mitjançant l'assessorament i la mediació (art. 31).

Per altra banda, també cal reflexionar sobre la **potestat discrecional de l'Administració respecte de la ubicació de les parades de bus urbà i de la senyalització de la via**.

Efectivament, l'Ajuntament té competència pròpia pel que fa al traçat i les característiques de la xarxa viària i l'ordenació del trànsit de persones i vehicles (art.

65 i 93 de la Llei 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona). La senyalització viària constitueix una decisió que s'emmarca en el que es coneix com a potestat de decisió discrecional de les administracions públiques.

Així, entre diferents solucions tècniques, totes elles possibles i legítimes, l'Administració pública opta per una solució que ha de ser la millor possible aplicant els principis de bona administració i equitat, per tal de no incórrer en arbitrarietat, conducta prohibida per la Constitució espanyola.

#### **4. Atenció rebuda a les queixes IRIS formulades**

A l'expedient consta informació sobre diverses queixes IRIS. Inicialment s'adreçaven a l'equip d'Alcaldia, i es van obtenir respostes de diversos serveis: Gestió de la Mobilitat, Departament de Mobilitat en el Territori i TMB, si bé alguna va quedar sense resposta.

El tractament de les queixes IRIS està regulat al 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 el següent:

- En el cas que una fitxa arribi a un òrgan municipal que no és competent per respondre-la, aquest l'haurà de retornar al departament o servei que gestiona el sistema IRIS en un termini màxim de cinc dies motivant el seu retorn.
- Una vegada arriba al servei competent, aquest ha de validar la queixa en un termini màxim de cinc dies. El termini màxim de resposta és de trenta dies des de l'entrada de la comunicació al sistema IRIS. Es podrà ampliar aquest termini quinze 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.

Respecte de les fitxes gestionades per l'equip d'Alcaldia, es van respondre dins de termini. Es va informar que es traslladaven a l'òrgan competent i que aquest hi donaria resposta. La resposta més rellevant va ser la de l'equip de Mobilitat i Estructures el 15 de juny de 2023:

Responem a la vostra comunicació rebuda el 30 de maig de 2023, sobre un canvi d'ubicació d'una parada de bus.

Us informem que la definició de la ubicació de les parades de bus a la ciutat es realitza de manera estratègica tenint en compte diferents criteris, com la distància entre parades, punts d'intercanvi entre diferents transports, proximitat a centres específics com hospitals o centres d'ensenyament, i prenent en consideració la urbanització de

l'entorn que permeti implementar les parades complint la Llei 13/2014 d'accessibilitat. D'aquesta manera es garanteix una millor operativa i cobertura de servei de transport públic a tota la ciutadania de la manera més equitativa possible.

Lamentablement, **l'ordenació viària i l'espai disponible a l'entorn no permet el trasllat** de la parada sense afectacions a la cobertura i al servei a la ciutadania.

Traslladarem aquesta necessitat als responsables de l'espai públic per tal que **en futures actuacions es tingui en compte**.

Des d'un punt de vista formal, majoritàriament, l'Ajuntament va complir els terminis de resposta, si bé a l'expedient no consten totes les respostes.

Respecte de la seva qualitat, cal destacar que, tot i que s'informa de manera general sobre els criteris per ubicar les parades de bus, no es fa una explicació comprensible de les raons que impedeixen el trasllat de la parada, i tampoc no es fa menció del fet que s'hagi efectuat una visita per comprovar les molèsties.

Pel que fa a l'atenció a la ciutadania, cal recordar que 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, reconeix el dret de la ciutadania a plantejar suggeriments i queixes amb relació al funcionament de l'activitat administrativa.

L'article 3.1.b de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, inclou, entre els principis generals, la simplicitat, la claredat i la proximitat.

## **5. Resolució del cas**

D'acord amb l'informe de l'Àrea de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans, arran de la present queixa a aquesta Sindicatura, sí que es va fer una visita a l'emplaçament per valorar la situació.

Així, després de realitzar la deguda inspecció i avaluar les molèsties al·legades, l'Ajuntament ha conclòs que sí que es podrà fer un canvi d'ubicació de la parada d'autobús, si bé no immediatament, sinó que s'aprofitarà la futura execució d'unes actuacions a la zona que ja estan programades. D'aquesta manera es podrà garantir la seguretat i l'accessibilitat de la nova parada. En concret, es tracta del projecte de reurbanització del carrer de Badajoz, que inclou l'ampliació de voreres i la nova posició del pas de vianants de la cruïlla amb el carrer de Ramon Turró. Actualment, el projecte d'obres encara està en fase de redacció.

Per altra banda, el tema de la senyalització de la zona d'estacionament de motos es va tractar a la Taula Tècnica de Mobilitat del Districte de Sant Martí. Es va acordar retirar

el senyal vertical (actuació ja feta), però mantenir les places d'aparcament de motos per garantir la demanda d'estacionament d'aquest tipus de vehicles.

## **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 d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge ha estat ajustada a dret, però guanyarà en eficàcia quan es traslladi la parada, ja que la ubicació actual provoca situacions en què es vulnera el dret a la intimitat i al descans de la ciutadana.**

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

- **Recomanar a l'Àrea d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge** que executi les obres del carrer de Badajoz i canviï la ubicació de la parada. A part d'això, es recomana que mantingui informada la ciutadana puntualment del calendari de l'aprovació del projecte i la posterior execució de les obres.

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.