

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ. (GESTIÓ I RECAPTACIÓ)

#### ANTECEDENTS

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

En data 27 de novembre de 2023, el ciutadà, va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- En data 1 de juliol de 2022 el van sancionar per una presumpta infracció per circular per la zona de baixes emissions (ZBE) amb un vehicle no autoritzat.
- En data 29 de juny de 2022 el vehicle s'havia cedit a l'Ajuntament i, posteriorment a la cessió, es va captar com la grua municipal traslladava el vehicle dins la ZBE.
- Va rebre la primera notificació el 7 de novembre de 2023, és a dir, quinze mesos després de la data de la infracció, i ja en via executiva.
- La fotografia no s'havia verificat al llarg del procediment sancionador.

##### 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'**Institut Municipal d'Hisenda** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 1 de desembre 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 8 de gener de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada a l'Institut Municipal d'Hisenda. L'escrit exposa la tramitació donada a l'expedient.

El dia 29 de febrer de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació elaborada per la Gerència de l'Àrea de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans, que dona resposta a una part de la informació requerida.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. La sanció imposada**

En primer lloc, cal esmentar que l'expedient sancionador consta anul·lat d'ofici en data 7 de novembre de 2023, atès que va quedar acreditat que el vehicle o estava circulant per l'avinguda del Paral·lel, sinó que l'estava traslladant la grua.

Tanmateix, tot i que el ciutadà va tenir constància d'aquesta anul·lació el mateix dia 7 de novembre de 2023, considera que tant la gestió de la notificació com el sistema de la captació d'imatges no van ser els que s'espera d'una bona administració.

### **2. La notificació de la sanció**

Pel que fa a la notificació de la sanció, des d'aquesta institució supervisora volem recordar que és doctrina reiterada del Tribunal Constitucional (entre d'altres, les sentències 157/2007, de 2 de juliol; 54/2003, de 24 de març, i 145/2004, de 13 de setembre) que **cal garantir el dret de defensa i el dret de ser informat de la infracció** corresponent en els procediments administratius sancionadors, d'acord amb l'article 24 de la Constitució espanyola.

L'exercici d'aquests drets pressuposa notificar degudament a la persona implicada la incoació del procediment, perquè només així podrà exercir l'efectiva possibilitat de defensa davant la infracció que se li imputa abans que l'Administració prengui una decisió definitiva.

Per aquesta raó, existeix una constant i reiterada jurisprudència que diu que sempre que sigui possible ha de practicar-se la notificació al domicili de l'interessat i, només en darrer terme, recórrer a la notificació edictal. En aquest sentit, és exigible a l'Administració una diligència especial perquè garanteixi i possibiliti a la ciutadania l'exercici dels seus drets, de la mateixa manera que li exigeix les obligacions.

Les notificacions de les denúncies per infracció de trànsit tenen la seva pròpia peculiaritat segons l'article 89 i següents del Reial decret legislatiu 6/2015, de 30

d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària (LSV), que estableix que les denúncies, en principi, s'han de lliurar en el mateix acte, és a dir, en mà. Si això no és possible, la notificació es pot fer en un moment posterior sempre que concorri alguna de les circumstàncies previstes a l'article 89.2 de la LSV.

L'article 90 de l'LSV disposa que aquestes notificacions s'han de fer a l'adreça electrònica viària i que, si la persona denunciada no en té, s'hauran de fer al domicili que hagi indicat en el procediment i, si no n'hi ha, al domicili que consti als registres de l'organisme autònom Prefectura Central de Trànsit.

El punt 3 d'aquest article, en relació amb el supòsit que la notificació es faci arribar al domicili de la persona interessada, disposa que, si no hi és i ningú no se'n fa càrrec, s'ha de deixar constància d'aquesta circumstància en el procediment sancionador, juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar, i s'ha de tornar a fer en els tres dies següents. Si tampoc no és possible el lliurament, s'ha de donar per acomplert el tràmit i s'ha de publicar al *Butlletí Oficial de l'Estat* (BOE). Transcorregut el període de vint dies naturals des de la publicació de l'anunci de notificació al BOE, s'entén que aquesta notificació ha estat feta i es dona per acomplert el tràmit.

Així mateix, els articles 109 i següents de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària (LGT), contenen pronunciaments anàlegs en relació amb el procediment de notificació. L'article 167 del mateix text fixa els motius d'oposició contra la providència de constrenyiment, entre els quals hi ha la falta de notificació de la liquidació.

L'IMH informa que totes les notificacions d'aquest procediment es van intentar fer en el domicili que consta als registres de la Direcció General de Trànsit com el d'empadronament de la persona interessada, però van detectar un **error en les dades de l'adreça** (manca d'indicació de l'escala).

Per aquesta raó, el ciutadà promotor de la queixa no es va assabentar de l'existència de l'expedient sancionador fins que va rebre la notificació del document de pagament i requeriment d'informació en data 7 de novembre de 2023.

Aquesta Sindicatura ja ha manifestat moltes vegades que és coneixedora del gran nombre d'expedients i de la càrrega de treball dels serveis municipals. Per tant, l'existència d'un error o problema en la tramitació interna d'un procediment administratiu no es pot considerar un fet estrany en un entorn amb un gran nombre de tramitacions administratives i actes successius. Així, tot i que es dugui una bona pràctica per prevenir l'aparició d'incidències, la possibilitat que apareguin errors en la gestió no es pot eliminar absolutament. Cal presumir que **són situacions no volgudes, si bé evitables amb un augment de l'atenció i la revisió de les tasques dutes a terme.**

Tanmateix, quan es produeixen errors com aquest, si bé es tracta de situacions imprevistes i no volgudes, és **evident que afecten els drets de les persones interessades i el principi de seguretat jurídica**, com ha passat en el cas objecte de supervisió.

Val a dir que el ciutadà promotor de la queixa, el dimecres 29 de juny de 2022, va cedir el vehicle en qüestió a l'Ajuntament de Barcelona amb la finalitat que pogués procedir al seu desballestament i donar-lo de baixa a la Prefectura Provincial de Trànsit, com també a l'impost municipal de circulació de vehicles. Va ser el divendres, 1 de juliol de 2022, quan va ser sancionat.

Desconeixem el procediment pel qual, un cop cedit un vehicle en els termes abans exposats, es produeix la baixa a les bases de dades municipals. Tanmateix, semblaria lògic que, un cop s'ha formalitzat l'acta de cessió, **aquesta baixa es faci de manera immediata** per tal d'evitar que es produeixin situacions com la descrita. Aquestes actuacions, a més de generar molèsties a la ciutadania, qüestionen l'eficàcia i eficiència en la gestió dels recursos públics.

### **3. El sistema de captació d'imatges**

La sanció es va imposar a partir d'un sistema de detecció d'infraccions per captació d'imatges. Sobre aquesta qüestió, l'Àrea de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans exposa que les captacions de vehicles que el sistema identifica com a infractors de l'ordenança de qualitat de l'aire passen per **una doble verificació de la matrícula del vehicle amb una fiabilitat superior al 95%**.

Si el resultat és positiu, es passa el filtre de la llista blanca de vehicles autoritzats a circular per la ZBE en la data de la captació i, en el cas que no estigui a la llista, es procedeix a enviar la captació a l'Institut Municipal d'Hisenda com a proposta de sanció. Durant tot aquest procés no hi ha cap persona que vegi les imatges de la captació.

Actualment estan habilitades a la plataforma de l'Ajuntament en el sistema d'actuació administrativa automatitzada (validació automàtica) les infraccions per incompliment de l'accés a la zona de baixes emissions i les d'excés de velocitat en radars de punt en entorns escolars i zones de circulació a 30 km/h i en radars de tram.

La imatge captada per la càmera en qüestió és la següent:



Tot i que se'ns informa que no hi ha visualització de les imatges de la captació per cap persona i, pel que deduïm, aquestes càmeres només detecten les infraccions de l'ordenança de qualitat de l'aire, cal fer notar que a simple vista es detectaria una altra infracció, com seria el cas de **circular en sentit contrari per l'avinguda Paral·lel o, més improbable, fer-ho marxa enrere**. A la foto, el vehicle surt com si circulés en el sentit contrari a la marxa i sembla lògic que fos perquè l'estava traslladant una grua.

Arribats a aquest punt, volem manifestar que ens sorprenen dues qüestions: la primera és que no hi hagi una solució tècnica per fer un cribratge d'imatges en casos tan evidents com el que ens ocupa i, la segona, que quan es va remetre la captació de la imatge a l'Institut Municipal d'Hisenda tampoc ningú s'adonés de la incoherència entre la sanció i el contingut de la imatge.

#### **4. El principi de bona administració**

Dins de la declaració de drets que fa l'Estatut d'autonomia de Catalunya, es proclamen, entre els drets en l'àmbit polític i de l'Administració, els drets d'accés als serveis públics i a una bona administració. El contingut del dret a la bona administració s'estableix al paràgraf segon de l'article 30, segons el qual totes les persones tenen dret que els poders públics de Catalunya les tractin, en els afers que les afecten, d'una manera imparcial i objectiva, i que l'actuació dels poders públics sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen.

La bona administració com a dret i principi està recollida implícitament a la Constitució espanyola en el seu articulat; principalment a l'article 103, quan es refereix als principis d'actuació de l'Administració: l'Administració pública serveix amb objectivitat els

interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb sotmetiment ple a la llei i al dret.

En aquest sentit, la Sentència del Tribunal Suprem de 14 de maig de 2019 diu que a l'Administració li és exigible “[...] **una conducta prou diligent per evitar definitivament les possibles disfuncions derivades de la seva actuació, pel fet que així ho exigeix el principi de bona administració, que no s'atura en la mera observança estricta de procediment i tràmits, sinó que va més enllà i reclama la plena efectivitat de garanties i drets reconeguts legalment i constitucionalment al contribuent.**”

En resum, **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 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, **les actuacions de l'Institut Municipal d'Hisenda i de l'Àrea de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans no han estat eficaces pel que fa a garantir el dret a una bona administració del ciutadà.**

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

- **Recomanar a l'Institut Municipal d'Hisenda** que continuï treballant en la implementació de mesures tècniques i organitzatives, per evitar que situacions com la que s'ha descrit es puguin reproduir.
- **Recomanar l'Àrea de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans** que explori l'existència de solucions tècniques per fer un cribratge d'imatges a fi d'evitar que es repeteixi aquesta situació.

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.