

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'ACCESSIBILITAT I LA INCLUSIVITAT (RESERVES D'ESTACIONAMENT)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 11 d'abril de 2024, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- A la plaça d'André Malraux (barri del Fort Pienc), hi havia una reserva genèrica d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda (PMR). Arran d'unes obres, aquesta reserva va desaparèixer i no s'havia senyalitzat a cap altre lloc.
- Feia més d'un mes que havia presentat una queixa sobre aquest fet a la bústia de "Queixes i suggeriments" sense haver rebut resposta (XHK73**).
- En una ocasió anterior havia formulat una altra queixa per l'eliminació d'una altra reserva genèrica en un emplaçament diferent. Malgrat haver presentat la queixa per internet mitjançant la bústia de "Queixes i suggeriments", la resposta del Districte de l'Eixample havia estat redirigir-lo al registre electrònic perquè fes un altre tràmit, en concret un tràmit específic per comunicar molèsties relacionades amb llicències (QVL50**).
- En general considera que l'Ajuntament està disminuint progressivament el nombre de reserves d'estacionament genèriques per a PMR, el qual suposa un empitjorament de les possibilitats d'estacionament per a les persones amb mobilitat reduïda.
- També considera que l'atenció rebuda pel Districte de l'Eixample a les seves queixes ha estat deficient, ja sigui perquè no li han respost res o perquè el redirigeixen a un altre tràmit.

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 **al Districte de l'Eixample i a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD)** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 16 d'abril de 2024, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

Els dies 14 de maig i 16 de juliol de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Els escrits exposen les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Reserves d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda

Quant al règim jurídic de les reserves d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda (PMR), ens remetem al contingut del primer apartat del nostre pronunciament 23Q000195, ja que es tracta d'una queixa promoguda pel mateix ciutadà que també tenia per objecte una reserva genèrica d'estacionament per a PMR.

2. Nombre de reserves genèriques d'estacionament per a PMR

És motiu de queixa la percepció per part de l'interessat que l'Ajuntament està eliminant reserves genèriques d'estacionament per a PMR.

En aquest sentit, l'IMPD ha informat del nombre de total de reserves genèriques d'estacionament per a PMR a la ciutat dels darrers cinc anys, i les dades contradiuen aquesta percepció, atès que, de fet, han augmentat. En concret són les següents:

- 2019: 729 places
- 2020: 857 places
- 2021: 1.032 places
- 2022: 1.079 places
- 2023: 1.086 places

3. Resposta a les queixes IRIS

Un altre motiu de queixa és l'atenció deficient per part del Districte de l'Eixample a les queixes IRIS que l'interessat va formular, totes elles relacionades amb l'eliminació de reserves genèriques d'estacionament per a PMR.

Les comunicacions rebudes per la bústia de "Queixes i suggeriments" es regulen pel 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, el servei competent ha de validar la queixa en un termini màxim de 5 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.

D'acord amb l'informe del Districte de l'Eixample, el tractament de les queixes ha estat el següent:

- XHK73**: segons la informació disponible, l'interessat va registrar la queixa el 5 de març de 2024 i primerament es va redirigir al Departament d'Obres i Manteniment de l'Eixample; posteriorment es va derivar al de Mobilitat, i el 12 d'abril de 2024 es va retornar al Districte, en concret al Departament de Llicències i Inspecció, servei que la va resoldre el 2 de maig de 2024.

Es va trigar quasi un mes més en la resolució perquè es va detectar que l'origen de la supressió eren unes obres gestionades des de BIMSA (Barcelona d'Infraestructures Municipals, SA), durant les quals les places d'estacionament es van reubicar just a l'altre costat del carrer (vorera Besòs). Va ser necessari valorar-ne la reposició i si la senyalització era correcta. Com ja s'ha dit, es va decidir reposar la plaça genèrica i així es va comunicar a l'interessat.

- QVL50**: aquesta queixa es va presentar el 16 de gener de 2024. El 9 de febrer de 2024 li van comunicar que passaven la queixa al servei corresponent. Després que l'interessat la reiterés el 26 de febrer de 2024, l'1 de març de 2024 li van respondre que havia de canalitzar la seva queixa pel registre electrònic i utilitzar un tràmit específic, en concret el tràmit "Denúncies relacionades amb

activitats, obres, espai públic, mal estat d'edificis/habitatges, instal·lacions o solars¹", sense entrar en el fons de l'assumpte.

Segons la informació que ha aportat el ciutadà, el text de la resposta va ser el següent:

En primer lloc, us demanem disculpes pels inconvenients que aquest fet us hagi pogut ocasionar.

D'altra banda, us informem que, en el cas que vulgueu obrir una denúncia relacionada amb aquest tema us haureu de dirigir a:

<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20200001436>

Us agraïm la vostra comprensió i restem a la vostra disposició per a futures comunicacions.

El Districte informa que aquesta queixa va fer el mateix recorregut que l'anterior i els diferents departaments que podrien tenir coneixement dels fets denunciats van indicar com a comentaris interns que no es tenia informació respecte de l'eliminació d'aquestes reserves genèriques. Segons el criteri del Districte es va considerar que l'interessat havia de promoure l'inici d'un procediment per fer les comprovacions pertinents. Per això, d'acord amb l'article 66 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, es va instar l'interessat a registrar la queixa pel registre.

- Si bé l'interessat no la menciona en el seu escrit, el Districte també informa d'una altra queixa (RVG98**-04), relacionada amb les anteriors, que es va resoldre el 29 d'abril de 2024, en què s'informava l'interessat que es preveia que es tornarien a senyalitzar unes reserves d'estacionament que s'havien eliminat temporalment.

D'acord amb aquesta informació, efectivament s'aprecia una certa demora per part del Districte de l'Eixample a l'hora de respondre a l'interessat, en concret 27 dies en la primera i 16 dies en la segona.

Quant a la qualitat de la resposta, la primera es va resoldre a satisfacció de l'interessat, prèvies les comprovacions oportunes.

¹ <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20200001436>

Per contra, en el segon cas, **aquesta Sindicatura no comparteix el fet que s'hagi redirigit l'interessat a fer un altre tràmit i que ni tan sols es justifiqui aquesta decisió.**

Per una banda cal destacar que, d'acord amb l'article 3 de la normativa que regula les queixes IRIS, **la comunicació de l'interessat sembla estar perfectament dins l'àmbit d'aplicació del procediment de queixes IRIS.** Aquest àmbit inclou, entre d'altres, les "incidències" definides com:

(...) comunicació d'un ciutadà/na o un agent intern de l'organització que manifesta un fet irregular en el funcionament municipal localitzat en un espai i temps concret i que requereix una actuació municipal

i les "queixes o reclamacions", definides com

(...) comunicació d'un ciutadà/na d'insatisfacció general, d'expectatives no satisfetes o d'insatisfacció causada per una situació perllongada en el temps.

D'altra banda, és cert que la descripció del tràmit específic al qual se'l va dirigir inclou les molèsties a l'espai públic relacionades amb les reserves d'estacionament i, vist així, també es podria considerar correcte utilitzar aquesta altra via.

Però el que **no sembla congruent és que, davant de queixes d'igual contingut (consultes sobre la supressió de reserves genèriques en diversos emplaçaments), l'Ajuntament de vegades les accepti (i les gestioni a satisfacció) i en canvi en altres casos anàlegs no les accepti i s'obligui l'interessat a utilitzar un altre canal.** Si més no, ni tan sols es va informar l'interessat dels motius pels quals havia de fer aquest altre tràmit.

La ciutadania espera de l'Administració una resposta congruent amb els propis criteris de l'Administració. Mantenir el criteri que s'estimi oportú garanteix que les administracions públiques serveixin amb objectivitat els interessos generals, tal com emana de l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú. Entre aquests principis generals es menciona específicament que les administracions han de respectar en la seva actuació i les seves relacions els principis de servei efectiu a la ciutadania, la **simplicitat**, la claredat i la proximitat als ciutadans i ciutadanes, així com la participació, l'**objectivitat** i la transparència de l'actuació administrativa.

Tots ells s'engloben en els **principis de bona administració i d'eficàcia** dels serveis públics recollits a l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, i als articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola. Aquests drets impliquen que l'Administració ha de prestar un servei efectiu a la ciutadania i agilitzar els procediments administratius i les activitats de gestió, i respectar, alhora, els drets i els interessos legítims 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 del Districte de l'Eixample no ha estat eficaç pel que fa al dret a una bona administració, ja que va donar una resposta contradictòria respecte del canal adient per comunicar incidències sobre reserves genèriques d'estacionament per a PMR.**

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

- **Recordar al Districte de l'Eixample** que ha d'actuar d'acord amb els principis generals de l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú, i això inclou l'obligació de no exigir a la ciutadania tràmits innecessaris.

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.