

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (ATENCIÓ A LA CIUTADANIA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 11 d'agost de 2024, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de resposta a instàncies presentades i trucades al 010, en relació amb l'ocupació de la vorera d'un comerç del carrer de Viladomat.

Hi exposava el següent:

El dia 23/09/23 va presentar una queixa/sol·licitud d'informació per rebre informació sobre l'ocupació de la via pública (vorera) d'un basar al carrer de Viladomat, de Barcelona. Es va assignar un codi a la queixa, però no va obtenir resposta per part de l'Ajuntament de Barcelona. Li van comunicar per correu electrònic que s'iniciava expedient d'inspecció.

Amb el codi indicat, havia trucat diverses vegades al 010 per demanar informació sobre l'estat de l'expedient, però no li havien resolt el dubte.

També havia fet una nova instància, de data 30/01/2024, i tampoc tenia resposta.

Va tornar a presentar una nova instància, de data 19/07/2024, també sense resposta.

Entén que l'Administració té els seus tempos, però ja han passat més de nou mesos des de la primera comunicació i petició d'informació, i voldria saber si l'ocupació de la via pública per part del basar és legal i si compleix les normatives municipals, atès que en el moment de presentació de la queixa a la Sindicatura l'ocupació de la via pública continuava igual.

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** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 13 d'agost de 2024, 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 novembre 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 informació

L'Ajuntament ha trigat més de tres 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 al Districte de l'Eixample 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'actuació municipal

L'informe municipal exposa que el ciutadà va presentar una instància respecte de les molèsties per l'ocupació de la via pública amb plantes per part d'un basar al carrer de Viladomat, el dia 23 de setembre de 2023.

Aquella queixa va suposar l'obertura de l'expedient d'inspecció, que es va derivar al departament corresponent perquè fes les comprovacions oportunes.

En data 21 de novembre de 2023 es va fer una inspecció i es va constatar l'ocupació de la via pública amb plantes en més del 50% del permès per a aquella activitat.

En data 2 de febrer de 2024, d'acord amb l'informe de data 18 de desembre de 2023 que definia els fets constatats a la inspecció del 21 de novembre de 2023, i que requeria la retirada de tots els elements no permesos, es va incoar un procediment sancionador ordinari al titular de l'activitat, que li van notificar en data 13 de febrer de 2024. El procediment es va arxivar pel pagament de la sanció imposada el 17 de febrer de 2024.

En data 28 de febrer de 2024, es va fer una nova inspecció al comerç de Viladomat, i es va constatar que no s'havien retirat els elements sense llicència de la via pública, que es continuava ocupant amb plantes, en més del 50% permès per a l'activitat. Aquest fet va suposar la incoació d'un nou expedient sancionador ordinari al titular de l'activitat, qui va rebre la notificació en data 25 de juliol de 2024. El procediment es va arxivar pel pagament de la sanció imposada el 29 de juliol de 2024.

La presentació de noves instàncies per part del ciutadà va suposar l'obertura d'un nou expedient d'inspecció i es va arxivar l'expedient anterior.

En data 14 de novembre de 2024 es va fer una nova inspecció al carrer de Viladomat i es va constatar que no s'havien retirat els elements sense llicència de la via pública i que es continuava ocupant amb plantes en més del 50% permès per a l'activitat. Aquesta situació es reflectia en informe del 15 de novembre de 2024 que restava pendent de validació i de les signatures dels responsables, en el moment en què el Districte de l'Eixample va fer arribar l'informe a la Sindicatura.

De l'anàlisi de la informació aportada, se'n desprèn, d'una banda, que l'Ajuntament no havia detectat la situació d'ocupació per plantes a la via pública, en més d'un 50% del que podia fer aquella activitat, o que no havia fet res per revertir-la, malgrat que es trobava en un espai força transitat del Districte i era ben visible. No és sinó a través de les comunicacions del ciutadà que s'inicia l'actuació municipal respecte d'aquesta situació.

De l'altra, també s'observa que, després de la incoació del segon expedient sancionador i el seu posterior arxivament pel pagament, no es fa referència a **cap actuació municipal per tal de verificar si la irregularitat en l'ocupació de la via pública per part del comerç s'havia corregit. Entenem que, una vegada detectada una situació anòmla que comporta la incoació d'expedients sancionadors, caldria haver fet un seguiment acurat de la situació i donar-la per acabada sols quan es restableixi la normalitat en aquell punt.**

Tampoc no s'esmenta en cap moment que s'hagi donat trasllat de la situació a la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB), cos que també pot dur a terme actuacions

respecte d'aquesta situació (aixecant una acta d'inspecció) i actuar de forma més propera.

En qualsevol cas, **des del mes de setembre de 2023, en què el ciutadà posa en coneixement del Districte la situació d'ocupació de la via pública i fins al novembre de 2024, en què s'emet l'informe municipal, no s'havien aconseguit canvis en l'ocupació de la via pública en aquell espai.** Aquest fet no es correspon amb els principis amb els quals ha d'actuar l'Administració pública, i que la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, a l'article 3, estableix que són, entre d'altres, la racionalització i l'agilitat en els procediments administratius i les activitats materials de gestió, així com l'eficàcia en el compliment dels objectius fixats.

També cal assenyalar que l'article 38 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" recull l'obligació d'utilitzar correctament els espais públics de la ciutat i respectar el dret que també tenen les altres persones d'usar-los i de gaudir-ne. Per tant, atès que l'activitat del comerç fa una sobreocupació de la via pública, està limitant el dret del veïnat i de les persones vianants a gaudir d'aquell espai de la forma en què està preconcebut.

3. Les respostes i la informació donades al ciutadà

Pel que fa a la informació que es dona al ciutadà sobre les comunicacions o queixes presentades i les respostes que li donen, l'informe municipal exposa que:

- a) El ciutadà va presentar una **primera queixa en data 23 de setembre de 2023** i, en data **11 d'octubre de 2023, se li respon** per correu electrònic que es derivava la queixa al departament corresponent perquè fes les comprovacions oportunes.
- b) El ciutadà va presentar una **nova reclamació el 31 d'octubre de 2023** en què indicava que no havia rebut resposta i sol·licitava una cita. En **data 2 de novembre de 2023 se li va respondre** per correu electrònic que s'havia iniciat l'expedient d'inspecció i que s'estava pendent de la corresponent inspecció.
- c) En data **7 de desembre de 2023, el ciutadà va presentar una altra reclamació** en què indicava que no se l'havia informat de res més i sol·licitava que se l'informés de l'estat de la inspecció. **Se li va respondre en data 18 de desembre de 2023**, per correu electrònic, que l'expedient d'inspecció estava en curs.
- d) El **24 de gener de 2024, el ciutadà va presentar una reclamació nova** en què indicava que no havia rebut cap resposta sobre l'expedient. En data **29 de gener de 2024, se li va respondre** per correu electrònic que l'expedient estava en curs de signatura i notificació d'incoació. Així mateix, se'l va informar de com

registrar les seves queixes, com a persona interessada, per tal que quedessin documentades legalment dins l'expedient.

- e) El **30 de gener de 2024, el ciutadà va presentar una instància** per registre, que es va incorporar a l'expedient, per reclamar la petició d'informació respecte de l'ocupació de la via pública per part de l'activitat i el compliment normatiu.
- f) En dates **19 de juliol de 2024, 27 d'agost de 2024 i 7 d'octubre de 2024, el ciutadà va presentar noves instàncies** al registre, que van suposar l'obertura d'un nou expedient. En data **14 d'octubre, se li va respondre** per correu electrònic que l'expedient d'inspecció s'havia arxivat i que s'havia obert un altre, que estava en curs.
- g) En data **15 de novembre de 2024 es va contactar telefònicament amb el ciutadà per informar-lo** sobre els diferents procediments i actuacions duts a terme en els dos expedients i resoldre els dubtes plantejats.

Per tant, s'observa que, en relació amb les comunicacions del ciutadà corresponents als punts: a), b), c) i d), aquest obté sempre una resposta en un termini adient. Ara bé, la informació continguda a les respostes del districte és mínima, en el sentit que el ciutadà pot saber que s'inicien unes actuacions, però no se li facilita més informació sobre què es fa. De fet, de l'anàlisi de les respostes emeses al ciutadà (algunes de les quals s'han adjuntat a la informació que el Districte de l'Eixample ha fet arribar a la Sindicatura), es constata que són molt breus i presenten un contingut força estandarditzat.

Tal com exposava el ciutadà en la seva queixa, veiem que aquest es dirigeix en repetides ocasions a l'Ajuntament de Barcelona i no aconsegueix la informació que persegueix, de manera que s'allarga innecessàriament la situació sense que se li ofereixi cap alternativa per sortir de l'atzucac.

Això comporta que el ciutadà no estigui satisfet amb el tracte rebut per l'Administració municipal. A més, cal reflexionar sobre el sentit de l'actuació municipal, ja que no només hi ha el fet que el ciutadà no pot accedir a la informació que busca, sinó que és una tasca afegida també per als serveis municipals, que han d'atendre en reiterades ocasions les seves queixes. Per tot plegat, l'actuació municipal respecte de les respostes al ciutadà, malgrat que aquestes es facilitin, es fa de manera poc eficient, tant per a ell com per als serveis municipals.

Aquesta actuació no s'adiu amb els principis de bona administració ni s'ajusta al que disposa l'article 5.1 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona", en el qual s'estableix que l'actuació municipal ha de ser proporcionada a les finalitats que la justifiquen.

Sobre **els límits a la informació que persegueix el ciutadà**, l'informe municipal diu que, quan un expedient d'inspecció es troba en diligències prèvies, des de l'inici per la presentació d'una denúncia fins a la incoació d'un procediment i la seva notificació, si és el cas, **la informació que es pot donar al ciutadà denunciant és limitada, ja que qualsevol informe, fet arran d'una comprovació dels fets denunciants, ha de passar per un procés de validació i signatures dels diferents responsables per tal que es produeixi la incoació del procediment oportú.**

A més, tal com s'indica en una de les respostes realitzades pel Districte de l'Eixample al ciutadà, l'Administració ha de respectar els processos i els terminis que estableix la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Amb tot això, observem que, finalment, el dia 15 de novembre de 2024 (i, per tant, just abans que se signés l'informe municipal que el Districte de l'Eixample fa arribar a la Sindicatura), el servei municipal contacta telefònicament amb el ciutadà per oferir la possibilitat d'ampliar la informació i resoldre dubtes. D'aquest fet en podem inferir que la presentació de la queixa a la Sindicatura de Greuges ha tingut efecte en una situació que s'hauria d'haver pogut resoldre prèviament, amb una actuació més proactiva per part del Districte de l'Eixample.

També cal assenyalar que a les comunicacions presentades pel ciutadà amb posterioritat a les esmentades en aquest punt 3, no es va donar resposta en el període comprès entre el 30 de gener de 2024 i el 14 d'octubre de 2024, segons la informació continguda a l'escrit municipal.

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 ha de millorar en eficàcia pel que fa al seguiment de les queixes i la informació facilitada a les persones que les formulen.**

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

- **Recordar al Districte de l'Eixample** que ha de gestionar totes les queixes de la ciutadania relatives a molèsties generades per activitats amb la deguda responsabilitat i diligència, d'acord amb els principis amb què han d'actuar les administracions i que es recullen en l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic.
- **Recomanar al Districte de l'Eixample** que valori si cal incorporar, en les respostes a la ciutadania, quan no es pugui facilitar encara informació més concreta sobre les actuacions desenvolupades, un paràgraf que n'expliqui els motius.

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.