

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 15 d'agost de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb el funcionament del permís d'ocupació de la via pública per mudança, ja que pensava que incloïa una reserva d'espai perquè el camió pogués estacionar.

En concret, exposava el següent:

- El 7.7.2023 va demanar a l'Ajuntament de Barcelona un permís d'ocupació de la via pública per mudança, tipus "Mudança assabentada", el qual se li va atorgar.
- El dia de la mudança, 12.7.2023, es va sorprendre en veure que l'Ajuntament no havia acotat cap zona d'estacionament, ni s'havia fet cap actuació ni senyalització al carrer per facilitar les operacions de càrrega i descàrrega.
- El camió del transportista va haver d'estacionar a la via pública, i contínuament havia de donar la volta per deixar passar altres vehicles. A més, com la mudança va trigar més temps del previst, això li va comportar un preu superior.
- Posteriorment, el 17.11.2023 va rebre la liquidació de la taxa d'ocupació de via pública.
- Tot i que va pagar la taxa, com estava disconforme amb les condicions en què es va veure obligada a fer la mudança, el 20.12.2023 va interposar un recurs d'alçada.
- El 21.10.2024 va rebre la resolució mitjançant la qual la tinenta d'alcaldia d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge desestimava el recurs. La motivació era que les condicions per fer les operacions de la mudança consten en la resolució del permís on es diu expressament que en les mudances assabentades o tipus A no hi ha reserva d'espai, i que el vehicle ha d'estacionar en les zones autoritzades (càrrega i descàrrega, àrea verda, blava o zona lliure).

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 **la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana, a l'Àrea de Seguretat i Prevenció, i a l'Àrea d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 27 de gener de 2025, es va sol·licitar a aquests serveis la informació necessària per estudiar la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

Els dies 12 i 14 de febrer i 7 d'abril de 2025, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Els escrits exposen les actuacions que ha dut a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Antecedents

Aquesta Sindicatura ja s'ha pronunciat prèviament sobre diferents aspectes de fons dels permisos d'ocupació de la via pública per mudances.

Durant l'any 2022 es va estudiar una queixa sobre els tipus de permisos i les taxes corresponents en cada cas. L'Ajuntament distingeix entre dues tipologies de mudances: l'assabentada (o tipus A) i la no assabentada, i només la segona inclou una reserva d'estacionament prèvia senyalització que ha de col·locar l'empresa transportista (21Q002329¹).

Anteriorment, l'any 2017 es va realitzar una actuació d'ofici per estudiar les condicions de seguretat de les activitats de mudances que es fan a la via pública (15OF000031²).

¹ https://www.sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/202211_Dret-bona-administracio_mudances_21Q002329.pdf

² https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/102416/1/DQ_15OF000031_11_012DE.pdf

D'acord amb l'anterior, la present resolució se centrarà en la manera en què l'Ajuntament ofereix la informació a la ciutadania sobre aquests permisos de mudança.

A tall informatiu, a continuació es mostren les principals diferències entre els dos tipus de permisos.

Permís de mudança	Assabentada (tipus A)	No assabentada (tipus B)
Mitjans mecànics externs per fer la càrrega i descàrrega (p. e. plataformes elevadores)	No	Sí
Reserva d'un espai per estacionar els vehicles de la mudança	No. Si s'utilitza la via pública, cal estacionar a les zones més properes, a un lloc on estigui permès l'estacionament (places verdes, blaves, DUM, o lliures) i respectar les condicions generals segons el tipus de plaça d'estacionament	Sí. Les persones interessades s'han d'encarregar de senyalitzar i acotar la zona. Es pot ocupar un carril de circulació i la plataforma elevadora pot ocupar la vorera
Afectació al trànsit amb restriccions o talls de carrer	No permesa	Sí, prèviament coordinada amb la Guàrdia Urbana
Taxes a les quals està subjecte el permís	- taxa per ocupar la via pública	- taxa per ocupar la via pública - taxa per gestionar el permís d'ocupació de la via pública - taxa pels serveis de la Guàrdia Urbana (si escau)
Vehicles	Inferiors a 3.500 kg	Superiors a 3.500 kg
Obtenció del permís de mudança	Immediata en línia, amb tramitació automatitzada	No immediata, amb tramitació no automatitzada. Cal esperar la notificació de concessió

Font: Elaboració pròpia.

2. Informació del tràmit a la seu electrònica³

La seu electrònica de l'Ajuntament de Barcelona disposa d'un tràmit específic per demanar el permís d'ocupació de la via pública per fer una mudança.

En el moment d'iniciar-se el present expedient de queixa, el títol i la informació associats al tràmit d'aquest permís eren bastant diferents als que consten a data d'avui.

³ <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20240001679>



Pantalla del tràmit capturada en data 10/9/2024.

Actualment la informació del tràmit ha millorat considerablement, ja que des de la Direcció d'Informació i Atenció Ciutadana (Gerència d'Àrea de Recursos i Transformació Digital) s'ha treballat en un Pla de millora de la informació i la usabilitat de l'Oficina Virtual de Tràmits (OVT). Dels 400 tràmits diferents que es poden fer a l'OVT, l'Ajuntament ha modificat uns 80 tràmits, que suposen el 30% del volum de la tramitació.

Els canvis generals en l'OVT derivats d'aquest pla de millora se centren en els següents aspectes:

- Millorar el motor de cerca per identificar el tràmit que s'ha de realitzar.
- Eliminar informació no administrativa que es trobava duplicada o no era necessària.
- Disposar els tràmits amb una lògica més intuïtiva, amb menús desplegable, agrupant les idees relacionades de manera que ja es col·loca la informació tota seguida en un sol nivell.
- Canviar els noms dels tràmits emprant un llenguatge més concís i planer, ja que no és necessari que els noms visibles per a la ciutadania coincideixin amb els noms exactes dels procediments administratius.

En el cas concret del permís per ocupar la via pública per fer una mudança, podem observar que els textos s'han actualitzat per última vegada el 5 de març de 2025. Efectivament el tràmit ja no està barrejat amb altres supòsits (com permís d'armes o filmacions), el títol és clar, es pot trobar molt fàcilment al cercador amb el terme "mudança", i la informació és més entenedora.

Tot i així continua havent-hi marge de millora.

Actualment en el primer apartat del tràmit, “Descripció general”, consten algunes de les característiques diferenciadores entre els dos tipus de permisos, **però no s’inclou l’aspecte de si dona o no dret a disposar d’un espai reservat per estacionar el vehicle amb què es farà la mudança.**

Més endavant a la pestanya “Tramitació en línia”, i secció “Prepareu els documents necessaris”, hi ha una menció a marcar la zona que s’ocuparà, sense que consti que les mudances de tipus A no tenen aparellada cap reserva d’espai d’estacionament al carrer.

No és fins a la secció “Què passa després de fer el tràmit” quan per primera vegada es menciona amb total claredat que les mudances de tipus A no inclouen cap reserva d’espai d’estacionament a la via pública.

<p>Permís per ocupar la via pública per fer una mudança</p> <p>INICIA EL TRÀMIT ⌂ GESTIONS RELACIONADES ⌂ NECESSITEU AJUDA?</p> <p>Mètodes d'identificació admesos Què són?</p> <p>EN TERMINI Actualització: 3/5/2025</p> <p>DESCRIPCIÓ GENERAL TRAMITACIÓ EN LÍNIA</p> <p>Aquest tràmit us permet sol·licitar un permís per ocupar la via pública per fer una mudança. També podeu adjuntar documents a una sol·licitud ja presentada o renunciar hi.</p> <p>Hi ha dos tipus de mudances:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mudances assabentades o de tipus A: es duen a terme amb un vehicle de PMA ≤ 3.500 kg, sense plataformes elevadores ni altres elements de treball. Mudances professionals o de tipus B: inclouen totes les mudances amb característiques diferents de les de tipus A. Són mudances de més volum, en què s'utilitzen vehicles de PMA > 3.500 kg i sovint plataformes elevadores o altres elements. <p>Si la mudança pot afectar considerablement el trànsit o requereix tallar un carrer, cal sol·licitar els serveis de la Guàrdia Urbana.</p> <p>Per fer una mudança de tipus B, abans d'iniciar el tràmit heu de pagar la taxa per gestionar el permís d'ocupació de la via pública. Es consideren mudances el trasllat de mobiliari i complements, i també altres tasques relacionades amb el treball, com ara l'inventari, la preparació, el muntatge i el desmuntatge, la càrrega i la descàrrega, el condicionament, la manipulació i l'emmagatzematge.</p> <p>DATES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Per a mudances de tipus A: cal sol·licitar un permís entre 2 i 15 dies naturals abans de la mudança. Per a mudances de tipus B: cal sol·licitar un permís amb un mínim de 5 dies laborables (de dilluns a divendres) abans de la mudança. 	<p>Permís per ocupar la via pública per fer una mudança</p> <p>INICIA EL TRÀMIT ⌂ GESTIONS RELACIONADES ⌂</p> <p>Mètodes d'identificació admesos Què són?</p> <p>EN TERMINI</p> <p>DESCRIPCIÓ GENERAL TRAMITACIÓ EN LÍNIA</p> <p>Assegureu-vos que podeu fer el tràmit</p> <p>Mètodes d'identificació admesos</p> <p>Prepareu els documents necessaris</p> <p>Com es fa el tràmit?</p> <p>Què passa després de fer el tràmit?</p> <p>Tràmits relacionats</p> <p>Preguntes freqüents</p>
<p>Prepareu els documents necessaris</p> <p>Per fer mudances de tipus A</p> <ul style="list-style-type: none"> Plànol del lloc amb la zona marcada que s'ocuparà. Si heu d'ocupar voreres amb característiques especials: informe tècnic elaborat per una persona arquitecta o tècnica qualificada que certifiqui que pot suportar el pes dels vehicles i els materials que s'utilitzaran. <p>Per fer mudances de tipus B</p> <ul style="list-style-type: none"> Document de càlcul de la taxa per gestionar el permís d'ocupació de la via pública. Justificant d'haver pagat la taxa corresponent a aquest tràmit o documents que justifiquin que no heu de pagar la taxa per ocupar la via pública. Plànol del lloc amb la zona marcada que s'ocuparà. Si heu d'ocupar voreres amb característiques especials: informe tècnic elaborat per una persona arquitecta o tècnica qualificada que certifiqui que pot suportar el pes dels vehicles i els materials que s'utilitzaran. 	<p>Què passa després de fer el tràmit?</p> <p>UN COP FET EL TRÀMIT</p> <p>Mudances de tipus A</p> <ul style="list-style-type: none"> Imprimiu el permís o deseu-lo en PDF. El dia de la mudança heu de tenir el permís al lloc on es fan els treballs. Els vehicles de la mudança han d'estar aparcats en zones de càrrega i descàrrega, àrees o zones d'aparcament lliure. Aquest permís no inclou una zona reservada d'aparcament. Després d'acabar els treballs l'Ajuntament us notificarà la taxa que heu de pagar per ocupar la via pública. <p>Mudances de tipus B</p> <ul style="list-style-type: none"> Imprimiu el justificant de la vostra sol·licitud o deseu-lo en PDF. L'Ajuntament us enviarà un correu electrònic comunicant-vos si aprova o rebutja la vostra sol·licitud. El dia de la mudança heu de tenir el permís al lloc on es fan els treballs. Aquest permís inclou una zona d'aparcament que estarà senyalitzada. Per reservar-la i senyalitzar-la, seguïu les indicacions que trobareu al permís d'ocupació. Després d'acabar els treballs l'Ajuntament us notificarà la taxa que heu de pagar per ocupar la via pública. Si durant la sessió intervenen agents de la Guàrdia Urbana després rebreu la notificació de la taxa pels serveis prestats.

En opinió d'aquesta Sindicatura, si bé les novetats al portal de tràmits són molt encertades i s'ha millorat la informació d'aquest tràmit, **la informació actual del tràmit encara és susceptible de generar confusió**: seria desitjable que una informació tan rellevant com és el fet de si es disposarà o no d'espai reservat per estacionar, sortís a la primera pàgina del tràmit, a la secció “Descripció general”. A més, la informació sobre la necessitat de marcar al plànol la zona que s’ocuparà genera més confusió sobre aquest aspecte.

Per contra, d'acord amb els informes municipals, el nombre de supòsits en què es dedueix que hi ha hagut confusió sobre si es disposa o no d'espai reservat no sembla significatiu:

- L'informe de la Guàrdia Urbana detalla que des de l'1 de gener de 2023 fins a l'actualitat, dels 19.433 permisos tramitats, només costen 8 queixes sobre aquest aspecte.

	2023	2024	2025	TOTAL
Mudances Assabentades	3.020	3.906	310	7.236
Mudances No Assabentades	5.043	6.541	613	12.197
TOTAL MUDANCES	8.063	10.447	923	19.433

- L'informe de l'Àrea de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans detalla que des de l'1 de gener de 2023 fins a l'actualitat, només es té constància de 4 recursos d'alçada al·legant aquesta confusió.

3. Informació del tràmit al 010

Quant a la informació que ofereix el 010 sobre aquest tràmit, l'informe municipal ha aportat una còpia de la fitxa de què disposa el personal informador que atén la línia 010 (base de dades ITACA). En aquesta fitxa consta clarament que el permís d'ocupació de les mudances assabentades o tipus A no inclou cap reserva d'estacionament dels vehicles implicats.

Així mateix, en posar-se en contacte amb el 010, aquesta Sindicatura ha pogut comprovar en diverses ocasions que la informació facilitada pel 010 sobre aquest tràmit és correcta i s'expliquen de manera clara i detallada les diferències entre els dos tipus de permisos de mudança.

4. Notificació del permís de mudança assabentada o tipus A

El 7 de juliol de 2023 la interessada va tramitar un permís per ocupar la via pública per fer una mudança el dia 12 del mateix mes, assabentat o tipus A, amb càrrega i descàrrega. La tramitació va ser en línia, i de manera immediata i automàtica la interessada va obtenir un document amb el permís, que es va poder descarregar en un arxiu PDF.

Al full 2 d'aquest document, des de la lletra a) a la k), s'inclouen les condicions a les quals està subjecta l'autorització. En concret **els apartats b) i c) estableixen clarament que amb el permís no es pot reservar cap espai especial d'estacionament**, sinó tot el contrari, que cal estacionar a algun lloc on sí que estigui permès.

- b) No s'autoritzen vehicles a motor: damunt la vorera, ni als espais destinats als vianants, carril de circulació, carril bus, carril bici, doble filera o qualsevol altre infracció que dificulti la circulació o no respecti les ordenances de transit.
- c) El vehicle estacionarà en les zones autoritzades (zona de carrega i descarrega, àrees verda o blava i zones estacionament lliure) més properes, respectant els horaris establerts en aquestes, o en el seu cas, l' horari especificat a l'autorització. Així mateix, en tot moment heu de permetre i facilitar les operacions per part de la resta de vehicles que poden utilitzar aquestes zones reservades.

5. Recurs d'alçada contra la taxa

El dia 17 de novembre de 2023 la interessada va rebre la liquidació de la taxa per ocupar la via pública d'acord amb l'article 2 de l'Ordenança fiscal núm. 3.10 sobre taxes per la utilització privativa o l'aprofitament especial del domini públic municipal i la prestació d'altres serveis. L'import resultant de la taxa era de 27,94 euros.

En data 20 de desembre de 2023 va interposar un recurs d'alçada ja que entenia que l'Ajuntament no havia complert les obligacions de senyalitzar la zona afectada per la mudança i no es va disposar d'un espai reservat a l'estacionament del vehicle del transportista a qui havia contractat la mudança.

En data 21 d'octubre de 2024 la tinenta d'alcaldia d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge va emetre una resolució desestimatòria del recurs, ja que es va considerar que sí que s'havia produït el fet imposable i que la pròpia autorització en feia referència a la manca de reserva d'espai d'estacionament.

D'acord amb l'ordenança fiscal general, el recurs s'ha de resoldre en el termini d'un (1) mes a comptar des del dia següent a la seva presentació. Tenint en compte que el recurs es va resoldre expressament als deu mesos de presentar-se, es considera que aquest termini supera amb escreix el que seria un termini raonable d'acord amb el dret a la bona administració.

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'Ajuntament de Barcelona amb la nova versió del tràmit al portal de tràmits ha estat ajustada a dret i eficaç pel que fa a la taxa dels permisos de mudances assabentades o tipus A. Per contra, no ho ha estat quant a l'incompliment del termini màxim per resoldre el recurs.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a l'Àrea d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge** que a la secció "Descripció general" s'inclogui clarament una referència al fet que en el tipus A o assabentat no es disposa de cap reserva d'espai per estacionar el vehicle, i que aquest s'haurà d'aparcar en algun lloc on estigui permès d'acord amb les condicions de l'espai concret, ja sigui àrea verda, blava, DUM, o lliure.
- **Recordar a l'Àrea d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge** que té l'obligació de resoldre les qüestions que se li plantegin dins els terminis legals o, si més no, dins un termini de temps raonable.

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.