

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES QUEIXA RELATIVA AL DRET A LA MOBILITAT (TRANSPORT PÚBLIC)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 19 de febrer de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El 21 de gener de 2024 va utilitzar el servei de taxi i, en baixar del vehicle, es va oblidar dins el maleter un patinet elèctric i un casc. El trajecte va ser des de Camp de la Barceloneta fins al carrer de la Marina, cruïlla Casp.
- Com que tenia les dades del vehicle (matrícula, número de llicència), el mateix dia va trucar a diversos telèfons, fins que la van informar del procediment de reclamació d'objectes perduts.
- Seguint aquestes indicacions, va trucar al telèfon 937 070 600, va aportar totes les dades i la van informar que localitzarien la persona conductora perquè retornés els objectes.
- En no rebre cap resposta durant els dies següents, va tornar a trucar i li van informar que l'expedient s'havia tancat quatre dies després de la incidència perquè no havien pogut contactar amb la persona titular de la llicència, que podria ser que hagués canviat de número de telèfon.
- Li van suggerir que es desplaçés a una oficina d'objectes perduts de l'Ajuntament. Allà la van informar que feia quasi un mes que ningú havia portat un patinet.
- Considera que, atès que sí que disposa del número de llicència de taxi i totes les dades del servei, hauria de ser possible contactar amb la persona titular de la llicència, o amb la persona conductora, per poder recuperar els objectes oblidats.

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 Metropolità del Taxi (IMT)** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 29 de febrer 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 29 d'abril i 15 de maig de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Els escrits exposen les actuacions dutes a terme.

CONSIDERACIONS

1. Règim jurídic del servei de taxi a Barcelona

Les normes bàsiques que regulen el servei de taxi a l'àrea metropolitana de Barcelona són la Llei 19/2003, de 4 de juliol, del taxi, els reglaments dictats en el seu desenvolupament i, de forma especial, el Reglament metropolità del taxi, aprovat el 22 de juliol de 2004 (RMT).

El servei de taxi té la consideració de transport de viatgers d'interès públic, l'exercici del qual es porta a terme per particulars, amb l'obtenció prèvia d'una llicència administrativa.

L'Administració intervé en l'exercici de l'activitat, una intervenció que es fonamenta en la necessària garantia d'interès públic per a l'assoliment d'un nivell òptim de qualitat en la prestació del servei. Aquesta intervenció també es concreta en la limitació del nombre de llicències i l'establiment de tarifes obligatòries.

D'acord amb l'article 9 del RMT, les persones usuàries tenen dret, entre d'altres, a:

- Transportar equipatges.
- Conèixer el número de la llicència i les tarifes aplicables al servei, documents que han d'estar situats en un lloc visible de l'interior del vehicle.
- Obtenir un rebut o una factura on consti el preu, l'origen i la destinació del servei, la data, el número d'identificació fiscal del titular de la llicència, el número de la llicència i la matrícula del vehicle.
- Formular les reclamacions que estimin convenientes.

Cada llicència de taxi té un únic titular i està referida a un vehicle concret. Hi ha de constar la matrícula, el número de bastidor i la resta de dades que es considerin necessàries per a la seva identificació.

El Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, en sessió celebrada el 28 de juliol de 2020, va modificar diversos articles del RMT per tal d'adaptar-lo a les disposicions en matèria d'Administració electrònica establertes a la Llei 39/2015 de procediment administratiu comú de les administracions públiques, entre les quals es troben les obligacions següents:

- Obligació a relacionar-se electrònicament amb l'Administració atès el caràcter professional de la relació, d'acord amb l'article 14 de la Llei de procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Incorporar obligatòriament una adreça de correu electrònic en les dades identificatives del titular de la llicència, i en el registre de persones conductores (art. 23.1 i 24.1 RMT).
- Facilitar l'adreça de correu electrònic a l'efecte de rebre notificacions (24.2 RMT).

2. Protocol d'objectes perduts

El principal motiu de queixa és el sistema deficient per posar-se en contacte amb la persona taxista durant el procediment de reclamació d'objectes perduts o oblidats al taxi.

En una cerca inicial a internet amb el text "reclamació objectes perduts taxi Barcelona" surt informació diversa que no és útil per esbrinar com establir contacte amb la persona indicada amb aquesta finalitat. Entre d'altres, surt un avís antic sobre una incidència tècnica amb el telèfon actual que podria portar a la confusió que aquest telèfon no és el correcte, quan en realitat sí que ho és. També surt un formulari de l'AMB dirigit a taxistes que trobin objectes oblidats als seus vehicles, però no n'hi ha cap adreçat a les persones usuàries.

<p>reclamar objectes perduts taxi barcelona</p> <p>Tot Imatges Notícies Vídeos Web Llibres Finances Eines</p> <p>Obert ara Amb millor puntuació</p> <p>Àrea Metropolitana de Barcelona https://taxi.amb.cat · Iníci · IMET · Actualitat · Notícies · Incidència Telèfon d'Objectes Perduts 93 70 70 600 - Taxi 11 de gen. 2020 — Incidència Telèfon d'Objectes Perduts 93 70 70 600 - 93 70 70 600 NO FUNCIONA. · 902 62 76 27. PERDONEU LES MOLÈSTIES. Falta: reclamar Cerca amb: reclamar</p> <p>Barcelona Tourist Guide https://www.barcelona-tourist-guide.com · ... · Tradueix aquesta pàgina · ¿Objetos perdidos en un Taxi de Barcelona? Consejos ... Cómo contactar a las empresas de taxis de Barcelona si has perdido algún artículo en un taxi de Barcelona. Incluye un enlace a una página con números de ...</p> <p>Àrea Metropolitana de Barcelona https://taxi.amb.cat · taxista · Tradueix aquesta pàgina · Objetos encontrados en el taxi Si usted es un usuario del taxi y quiere comunicar la pérdida de un objeto, esta NO es la vía para hacerlo. Debe enviar el siguiente formulario de objetos ...</p> <p>ambmobilitat.cat https://www.ambmobilitat.cat · ... · Tradueix aquesta pàgina · Objetos perduts - AMB - Àrea Metropolitana de Barcelona Si su objeto perdido ha sido encontrado, tendrá que pasar a recogerlo con su DNI al lugar indicado por la compañía operadora. Listado e información de ...</p> <p>Seu electrònica Ajuntament de Barcelona https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat · tramit · Oficina Virtual Ajuntament de Barcelona - Seu electrònica Consulta a l'Oficina de Treballer sobre documentació i objectes perduts. Inicia el tràmit. Necessiteu ajuda? Consulta per xat. Envieu una consulta.</p> <p>Radio-Taxi l'Alcoià https://www.radioalcoia.es · ... · Tradueix aquesta pàgina · Recuperación de objetos perdidos en taxis barcelona</p>	<p>Aquesta sí que seria l'entrada adient per trobar la informació en una cerca genèrica: informació específica que hi ha al web de l'IMT.</p> <p>AMB INSTITUT METROPOLITÀ DEL TAXI</p> <p>Servei de Taxi</p> <table border="1"> <tr> <td>Demana un taxi</td> <td>Xarxa de parades</td> <td>Quant em costarà?</td> <td>Tarifes del taxi</td> </tr> <tr> <td>Formes de pagament</td> <td>Taxis adaptats</td> <td>Drets i deures de l'usuari</td> <td>Elements del taxi</td> </tr> </table> <p>Dades del sector</p> <p>Contacte</p> <table border="1"> <tr> <td>Objectes perduts</td> <td>Queixes o denúncies</td> <td>Contacte</td> </tr> </table>	Demana un taxi	Xarxa de parades	Quant em costarà?	Tarifes del taxi	Formes de pagament	Taxis adaptats	Drets i deures de l'usuari	Elements del taxi	Objectes perduts	Queixes o denúncies	Contacte
Demana un taxi	Xarxa de parades	Quant em costarà?	Tarifes del taxi									
Formes de pagament	Taxis adaptats	Drets i deures de l'usuari	Elements del taxi									
Objectes perduts	Queixes o denúncies	Contacte										
<p>Cerca "reclamar objectes perduts taxi Barcelona"</p>	<p>https://infotaxi.amb.cat/inici</p>											

L'informe de l'Institut Metropolità del Taxi (IMT) detalla el procediment que se segueix en cas d'objectes perduts en els següents termes:

- És un procediment bàsicament d'atenció telefònica, que està subcontractat a una empresa.
- Si truca la persona taxista perquè ha trobat un objecte oblidat al vehicle: es prenen les seves dades, les de l'objecte i de la data en què s'ha localitzat per si algú el reclama. S'indica al taxista que porti l'objecte a "Troballes de l'Ajuntament de Barcelona". El telèfon d'aquest servei municipal és el 010.

L'anterior està en línia amb el que estableix l'article 42.3 del RMT, que preveu que la persona conductora que trobi objectes oblidats per les usuàries a l'interior del taxi els lliurarà el mateix dia o com a molt tard dins de les 24 hores del dia hàbil següent a les dependències municipals o als llocs específicament designats detallant les circumstàncies de la trobada.

- Si truca la persona usuària del taxi i no té les dades del taxi: es registra la informació rellevant, com les dades de la persona reclamant, els detalls del trajecte i de l'objecte perdut i se l'adreça a l'oficina de "Troballes de l'Ajuntament de Barcelona".

Quant a l'oficina de troballes¹ de l'Ajuntament de Barcelona, cal aclarir que l'oficina virtual de tràmits per anar a aquesta oficina indica **expressament “no recepciona vehicles de mobilitat personal (patinets, bicicletes...)**. En cas de pèrdua heu de fer la consulta en els Dipòsits Municipals.”

- Si truca la persona usuària del taxi i sí que té les dades del taxi: es registra la informació i es contacta directament amb la persona taxista o l'emissora. Es fan tres intents per localitzar-la en diferents moments: el primer en el mateix moment de la recepció de la trucada, el segon al migdia coincidint amb l'hora de dinar i el tercer el dia festiu que li correspongui al taxista. En cas que la persona taxista hagi trobat l'objecte, se li faciliten les dades de la persona reclamant (amb la seva autorització) perquè hi contacti i ambdues es coordinin per a la recuperació de l'objecte.

L'informe de l'IMT aclareix que, d'acord amb la normativa del taxi, les **persones titulars de les llicències sí que estan obligades a aportar un correu electrònic, però no un telèfon**, si bé en la pràctica gairebé totes les persones taxistes l'aporten.

També detalla que és preceptiu actualitzar les dades de contacte cada vegada que les canvien si estan en actiu, tant si són titulars com persones conductores assalariades o familiars, i que l'IMT ha habilitat un tràmit per internet per comunicar les dades de caràcter personal.

Article 23. Registre de llicències

Les llicències de taxi estaran inscrites en un registre on constarà:

1. El número de la llicència, les dades identificatives i l'adreça de correu electrònic del seu titular i del seu representant, si n'hi ha.

[...]

3. El dia fix de descans de la llicència, els torns obligatoris i altres obligacions, si n'hi ha.

4. El conductor o conductors autoritzats de la llicència, amb les seves dades identificatives, l'adreça de **correu electrònic** i el tipus de dedicació a la conducció de cadascun.

Article 24. Credencial professional

1. Per poder prestar el servei de taxi a l'àmbit territorial regulat en aquest Reglament serà necessari disposar de la credencial professional atorgada per l'EMT.

2. Per obtenir la credencial professional serà necessari:

a) Disposar del certificat habilitant expedit pel departament corresponent de la Generalitat de Catalunya, provisional o definitiu.

b) Disposar del carnet de conduir B amb una antiguitat d'un any o un carnet superior en vigor.

c) Superar les proves teòriques i pràctiques corresponents [...].

d) Facilitar la seva adreça de **correu electrònic** a l'efecte de rebre notificacions.

¹ <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20020001733>

En relació amb els mecanismes de control en cas d'incompliment del deure de devolució dels objectes perduts, prèviament a incoar un expedient sancionador al titular de la llicència o al conductor del taxi en qüestió per la presumpta comissió d'una infracció tipificada a l'article 54.6 del Reglament metropolità del taxi, s'incoa un expedient informatiu, amb la finalitat d'obtenir tota la informació i les dades del cas. Obtingudes totes les proves, es valora si procedeix o no la incoació de l'expedient sancionador.

3. Atenció a la ciutadana i resolució del cas

En relació amb el cas que ens ocupa, la reclamant sí que disposava de tota la informació que identificava el taxi i la llicència associada.

L'informe de l'IMT concreta els contactes infructuosos fets per intentar localitzar la persona taxista:

- Es truca al taxista i es deixa un missatge al contestador: 22/1/2024, 9.21 trucada immediata.
- Es truca al taxista i es deixa un missatge al contestador: 22/1/2024, 13.50 hora de dinar
- Es truca al taxista i es deixa un missatge al contestador: 23/1/2024, 9.06 dia de festa
- Es truca al taxista i es deixa un missatge al contestador: 5/2/2024, 9.21, reclamació

També es menciona que el servei que gestiona els objectes perduts no disposava d'un compte de correu electrònic i que per això no es va utilitzar aquesta altra forma de contacte.

En data 26 de març de 2024, i arran de la intervenció de la Sindicatura, es va reobrir el cas fent un nou intent de localització a les 21.00 hores, que va ser positiu. Així, finalment hem pogut corroborar que la persona taxista va contactar amb la interessada, i que aquesta va poder recuperar tots els objectes.

4. Conclusions i dret a una bona administració

Després d'estudiar el cas i la informació existent sobre el procediment per reclamar objectes perduts a un taxi a la ciutat de Barcelona, aquesta Sindicatura pot concloure que el procediment té carències que minven l'eficàcia del sistema.

En concret, aquesta Sindicatura suggereix que es millorin els següents aspectes del procediment:

- Caldria fer els canvis escaients per tal que una cerca genèrica a internet portés a la secció d'objectes perduts del web de l'IMT, que permet fer la reclamació per telèfon o en línia mitjançant un formulari. També que s'eliminés l'avís tècnic de 2020 que pot donar a entendre que el telèfon no està operatiu.
- Quant a les dades de contacte del taxi, hi ha una incongruència rellevant: si bé el correu electrònic és una dada que necessàriament té l'IMT per constar al registre de llicències i credencials, aquesta no es comparteix amb l'empresa que gestiona el servei telefònic per a la gestió d'objectes perduts. Per contra, el sistema sí que recull els contactes telefònics, quan en realitat aquesta dada no és estrictament obligatòria, tot i que és una realitat que les persones taxistes gestionen la seva feina amb un mòbil.

En conseqüència, si l'empresa tingués la informació completa del registre de les credencials (que inclou el correu electrònic), podria dotar de més eficàcia els intents de contacte.

Amb aquestes millores, la gestió podria augmentar la seva eficàcia, i adir-se millor amb 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, als articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola, i a l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú. 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.

En el mateix sentit, l'article 29 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, preveu que les administracions públiques de Catalunya han de garantir en llur actuació l'exercici i l'efectivitat dels drets dels ciutadans, sigui quin sigui el mitjà de relació.

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'Institut Metropolità del Taxi (IMT) ha estat ajustada a dret, però caldria millorar alguns aspectes del procediment d'objectes perduts.**

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

- **Recomanar a l'Institut Metropolità del Taxi (IMT)** que s'incorpori com a dada obligatòria un telèfon mòbil de contacte en el registre de llicències i en la informació associada a cada credencial.
- **Recomanar a l'Institut Metropolità del Taxi (IMT)** que comparteixi el correu electrònic de les persones taxistes amb l'empresa que gestiona el procediment d'objectes perduts.
- **Recomanar a l'Institut Metropolità del Taxi (IMT)** que revisi les entrades a internet sobre el seu procediment d'objectes perduts.

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.