

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A LA INFORMACIÓ I EL DRET AL DESCANS (CONTAMINACIÓ ACÚSTICA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 23 d'abril de 2024, la ciutadana, com a administradora de la comunitat de propietaris (CP) de la finca del carrer del Comte d'Urgell va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- La manca de resposta municipal a les seves sol·licituds d'informació sobre un expedient iniciat per molèsties de soroll.
- Les molèsties provenien tant de l'habitatge del principal primera de la finca, que suposava que es destinava a habitatge d'ús turístic, així com de l'activitat de bar que es duia a terme al local dels baixos segona de la finca.

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 fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 26 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

El dia 18 de juny de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Quant a les molèsties de soroll denunciades

Segons l'informe que se'ns ha fet arribar, amb la instància presentada en data 18 de març de 2024 es van donar d'alta dos expedients d'inspecció: un per comprovar les molèsties de soroll i un altre per comprovar el funcionament de l'activitat de concurrència pública, és a dir, del bar denunciat.

Les instàncies successives que van presentar altres persones veïnes de la finca sobre el mateix assumpte es van anar incorporant a aquests dos expedients, segons el cas.

Durant el mes de maig de 2024, des del Districte es va intentar contactar amb les persones veïnes de la finca més afectades per poder concretar un dia i una hora per fer una inspecció de visita prèvia al lloc dels fets, segons el protocol de gestió d'expedients per molèsties de soroll, en què primer cal identificar les fonts objecte de les molèsties.

Així, en aquests intents de contactar amb les persones veïnes de la comunitat, en data 23 de maig de 2024 es va aconseguir parlar amb la ciutadana que va formular aquesta queixa, qui va informar els serveis municipals que ja no portava l'administració de la finca del carrer del Comte d'Urgell.

Per aquest motiu, des d'aquesta institució no podem continuar informant en relació amb la tramitació donada als expedients d'inspecció, ja que la ciutadana actualment no representa la CP de la finca. En tot cas, són les persones afectades per les molèsties qui poden sol·licitar vista i còpia dels expedients d'inspecció al Districte de l'Eixample.

Recordem que la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, tracta sobre la capacitat d'obrar i el concepte de persona interessada de l'article 3 a l'article 8. A l'article 5 es refereix a la representació i estableix que les persones interessades podran actuar per mitjà de representants davant les administracions públiques, però que **la representació s'haurà d'acreditar**.

2. Quant a l'atenció a la ciutadania

La ciutadana que formulava la queixa, a banda de voler conèixer la gestió que s'havia fet de les instàncies presentades, qüestionava l'atenció que es feia a la ciutadania des que s'havia instaurat la modalitat del teletreball a l'Ajuntament de Barcelona, concretament manifestava que ja no s'atenia presencialment.

En aquest sentit, volem posar de manifest que des d'aquesta Sindicatura s'entén la **necessitat d'eficiència en l'assignació i la utilització dels recursos públics**, però,

tal com ja s'ha comentat en altres informes anteriors, sempre cal garantir una atenció presencial i personalitzada en aquells casos en què concorrin circumstàncies especials que puguin afectar greument les persones, els béns o el medi ambient.

En el cas que ens ocupa, no s'ha observat que sigui una situació que requereixi un tracte excepcional, atenent que es va iniciar la tramitació dels expedients corresponents un cop rebudes les denúncies. No obstant això, seria convenient el fet de comunicar l'inici dels expedients a la interessada, d'acord amb els principis de servei efectiu i proximitat a la ciutadania establerts a l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic.

D'altra banda, en relació amb el **teletreball**, recordem que la normativa vigent estableix que aquest **es durà a terme de la manera establerta per cada administració**. Així ho disposa el Reial decret llei 29/2020, de mesures urgents en matèria de teletreball en les administracions públiques i de recursos humans en el sistema nacional de salut per fer front a la crisi sanitària ocasionada per la covid-19, que va incorporar un nou article 47 bis al Reial decret legislatiu 5/2015, pel qual es va aprovar el text refós de la Llei de l'estatut bàsic de l'empleat públic que recull les línies generals del teletreball en les administracions públiques.

A l'Ajuntament de Barcelona, el teletreball es troba regulat per l'Acord de condicions de treball, en el qual se supedita aquesta modalitat de prestació de serveis a distància a les necessitats del servei. Així mateix, la Comissió de Govern, en sessió celebrada el 27 de juliol de 2022, va aprovar el Decret que regula l'organització del treball a l'Ajuntament i estableix com ha de ser la prestació de serveis en la modalitat de teletreball.

Aquest Decret reitera que s'han d'explicitar els llocs de treball que permeten la modalitat de prestació de teletreball. D'aquesta manera, es garanteix que les autoritzacions de teletreball es basen estrictament en les necessitats reals organitzatives del servei públic.

Així doncs, podem dir que el teletreball no es configura com un dret subjectiu de les persones treballadores, sinó com una opció organitzativa, a fi d'ordenar estructuralment o globalment el conjunt de serveis i personal **per garantir la continuïtat i l'eficàcia de la prestació dels serveis públics**.

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**

estat ajustada a dret, però pot millorar en eficàcia pel que fa a l'atenció a la ciutadania.

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.