

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA ALS DRETS LINGÜÍSTICS (CONTRACTACIÓ I GESTIÓ DE SERVEIS)

#### ANTECEDENTS

##### Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 3 d'agost de 2024 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

Volia enviar una factura a l'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB) a través de la plataforma Pimefactura i li requerien que signés un contracte en castellà tot i haver escollit el català com a llengua de comunicació preferent amb l'Administració.

Quan es va posar en contacte amb Pimefactura, li van donar com a resposta que havien donat prioritat a l'idioma castellà i que, en un futur, també disposarien de l'anglès. Per contra, no diuen res sobre la disponibilitat del contracte en llengua catalana.

D'altra banda, el 7 de juliol de 2024, el ciutadà va presentar una instància a l'Ajuntament de Barcelona en què explicava la seva queixa en relació amb Pimefactura i no va obtenir cap resposta.

##### 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 de Cultura de Barcelona** per tal de conèixer si la tramitació de les factures a aquest Institut es pot fer íntegrament en català.

Així mateix, es va considerar adient dirigir-se a la **Direcció d'Informació i Atenció a la Ciutadania** (DIAC) per comprovar l'estat de tramitació de la instància presentada el dia 7 de juliol de 2024, atès que no havia obtingut cap resposta.

El dia 8 d'agost de 2024, es va sol·licitar a aquests organismes la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

### **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 3 d'octubre de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada a l'ICUB. L'escrit exposa que la facturació a l'ICUB es pot fer mitjançant diferents plataformes gratuïtes, entre les quals hi ha Pimefactura. L'ICUB no ha subscrit cap contracte amb aquesta plataforma, tan sols és una de les plataformes que es proposa al seu web perquè les empreses proveïdores presentin factures.

Igualment, el dia 9 d'octubre de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada de la DIAC en la qual s'informava que en el registre d'alta de la instància presentada aquesta es va configurar com a "sense resposta". Es desconeix si el motiu va ser un error humà o el fet que el correu electrònic del ciutadà va donar un error inicial.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Valoració de la possible vulneració dels drets lingüístics**

De la informació facilitada per l'ICUB i la informació disponible al web de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC), se'n desprèn que les persones o empreses proveïdores de l'Ajuntament de Barcelona poden presentar les seves factures mitjançant el Punt General de Factures Electròniques de les Administracions Públiques de Catalunya (e-FACT). Les factures s'han de presentar com a factures electròniques.

El servei e-FACT disposa d'una bústia de lliurament de factures d'accés obert, adreçada als proveïdors de les administracions públiques catalanes, que permet crear factures en format de factura electrònica i enviar-les a l'administració corresponent. Així mateix, permet consultar l'estat de pagament de les factures.

A la pàgina web d'e-FACT<sup>1</sup> s'explica la forma en què les empreses proveïdores poden presentar les factures i també s'indiquen algunes plataformes gratuïtes disponibles per

---

<sup>1</sup> <https://suport-efact-empreses.aoc.cat/hc/ca/articles/4415512588945-Com-factorar-electr%C3%B2nicament-si-s%C3%B3c-un-prove%C3%AFdor>

crear i enviar factures a les administracions. Una d'aquestes plataformes és Pimefactura.

Per tant, **Pimefactura és tan sols una de les solucions gratuïtes que la ciutadania té al seu abast per crear factures i presentar-les davant l'Administració.** No és una eina d'ús obligatori per a les empreses proveïdores. A més a més, l'ICUB informa que no ha subscrit cap contracte amb l'empresa Pimefactura per oferir la gestió de les factures mitjançant aquesta plataforma.

Tenint en compte tot l'anterior, **cal dir que la queixa presentada es refereix a la possible vulneració dels drets lingüístics del ciutadà per part de Pimefactura, una empresa de caràcter privat.** No és, per tant, una actuació de l'Administració municipal que aquesta Sindicatura pugui supervisar, d'acord amb la Base II del Reglament del Síndic de Greuges publicat al *Butlletí Oficial de la Província de Barcelona* el 7 d'abril de 2003.

La queixa, per tant, com que tracta sobre l'actuació d'una empresa privada, **no és competència d'aquesta Sindicatura de Greuges** i no és possible entrar a valorar si hi ha hagut o no una vulneració de drets lingüístics al ciutadà. No obstant això, i tenint en compte que Pimefactura és una entitat proveïdora de serveis al territori català i que l'Ajuntament en fa difusió a través de la pàgina web de l'AOC, **l'ICUB s'ha compromès a demanar-los que ofereixin les gestions també en català.**

## **2. Falta de resposta de l'Ajuntament**

A continuació, aquesta Sindicatura entra a valorar la falta de resposta de l'Ajuntament de Barcelona a la instància que el ciutadà va presentar el dia 7 de juliol de 2024 i en la qual exposava la problemàtica amb la facturació mitjançant la plataforma Pimefactura.

En data 8 d'agost de 2024, aquesta Sindicatura va consultar a la DIAC l'estat de tramitació de la instància presentada pel ciutadà. La DIAC va informar que el dia 15 de juliol de 2024 es va donar d'alta la petició al sistema IRIS com a "sense resposta". No saben si aquest registre es va produir per error humà en donar d'alta el registre o perquè el correu electrònic del ciutadà va donar un error inicial.

Un cop la DIAC va rebre aquesta demanda per part de la Sindicatura, es va reobrir la fitxa de la petició al sistema IRIS amb data 3 de setembre i es va tornar a enviar a l'ICUB informant de la necessitat d'emetre una resposta. Finalment, l'ICUB va contestar la petició del ciutadà i va demanar disculpes pel retard.

Així doncs, es pot afirmar que **l'Ajuntament de Barcelona ha superat el termini de trenta dies establert com a màxim per donar resposta a les peticions ciutadanes** al 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).

Per tant, es recorda a la DIAC l'obligació de vetllar perquè l'Ajuntament de Barcelona respongui les instàncies al més aviat possible i en un termini màxim de trenta dies des de l'entrada de la comunicació al sistema IRIS.

## **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 municipal pot millorar en eficàcia quant a la resposta municipal a queixes presentades per la ciutadania.**

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

- **Recomanar a l'Institut de Cultura de Barcelona** que, quan informa de les solucions gratuïtes disponibles per crear i enviar factures, especifiqui quines plataformes ofereixen el servei en català.
- **Recordar a l'ICUB** que, havent assumit el compromís de demanar a Pimefactura que ofereixin els seus serveis en català, en faci un seguiment i comprovi en un termini prudencial que els seus serveis estiguin disponibles en català.
- **Recordar a la Direcció d'Informació i Atenció a la Ciutadania** que ha de vetllar perquè es responguin totes les peticions al més aviat possible i en el termini màxim de trenta dies indicat en la normativa.

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.