

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 23 de maig de 2024 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb la informació insuficient rebuda a partir de les seves comunicacions a l'Ajuntament de Barcelona.

Hi exposava el següent:

Va presentar una queixa a l'Ajuntament de Barcelona el 18 de setembre de 2023, en què exposava que als baixos de casa seva hi havia una bugaderia que feia augmentar la temperatura del seu habitatge, que arribava als 27-29 graus. A l'octubre del 2023 des del Districte de Sants-Montjuïc li van respondre que s'obria un expedient d'inspecció.

Com que no tenia resposta, va tornar a presentar una queixa en data 20 de març de 2024, a la qual va rebre resposta el mateix dia. En aquesta, emesa per la Direcció de Llicències i Espais Públics del Districte de Sants-Montjuïc, se li demanaven disculpes pel retard i se l'informava que s'estaven practicant diligències prèvies per a la comprovació dels fets denunciats.

Però en el moment de presentar la queixa en aquesta Sindicatura encara no tenia una resposta clara de l'Ajuntament de Barcelona.

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 Sants-**

Montjuïc per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 3 de maig 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 d'octubre 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 sis 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 Sants-Montjuïc l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui dur a terme adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i, alhora, vetllar pels drets de la ciutadania.**

2. Els terminis de resposta a les queixes

El promotor de la queixa va posar en coneixement de la Sindicatura que s'havia dirigit a l'Ajuntament de Barcelona en dues ocasions a través del sistema de presentació de queixes. Aquestes s'havien tramitat per l'IRIS (sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans, incidències, queixes, suggeriments, consultes i agraïments).

Pel que fa a la primera, de 18 de setembre de 2023, se li va donar resposta a l'octubre del mateix any. De la segona, de 20 de març de 2024, se li va facilitar una resposta el mateix dia.

El Decret S1/D/2018-1597, que aprova la modificació del Decret d'alcaldia 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), en l'article 8 estableix que les

comunicacions s'han de respondre com abans millor i, com a màxim, en el termini de 30 dies des de l'entrada de la comunicació al sistema IRIS. Es podrà ampliar aquest termini en 15 dies més quan hi concorrin circumstàncies excepcionals i justificades.

Així doncs, es constata que **les respostes emeses pel Departament de Llicències i Inspecció del Districte de Sants-Montjuïc es van emetre, pel que fa als terminis, d'acord amb el que preveu la regulació de l'IRIS.**

3. Actuació municipal i contingut de les respostes al ciutadà

Malgrat que l'Ajuntament emetés la resposta en els terminis previstos, cal reflexionar sobre l'eficàcia de l'actuació municipal en aquest cas.

De fet, el ciutadà en la seva queixa posava èmfasi en el fet que, tot i haver rebut les respostes, la situació persistia i no tenia coneixement dels resultats de les actuacions municipals que s'haguessin pogut derivar de les seves queixes.

L'informe municipal que el Districte de Sants-Montjuïc ha aportat a la Sindicatura exposa que, després de la primera queixa de l'octubre del 2023, es va fer un primer intent d'inspecció al desembre del 2023. Però, atès que el demandant en la seva queixa havia manifestat que havia contactat amb l'hotel i semblava descartar aquest origen, es va intentar trobar una altra causa, però, en no trobar-ne una de prou clara, l'expedient va quedar en pausa fins que les circumstàncies permetessin una investigació més profunda, i es va donar prioritat a altres expedients, atès l'alt volum d'expedients del Districte.

Arran de la petició d'informació feta per aquesta Sindicatura, es va fer una inspecció (en data 7 de juny de 2024) i es van detectar deficiències que calia corregir (ocupació de la zona de càrrega i descarrega i evacuació d'aire calent a la zona de càrrega i descarrega interior provinent de motors que no constaven a la llicència). Per aquest motiu, es va notificar una ordre d'adequació de l'activitat que va ser rebuda pel titular el dia 14 de juny de 2024. El titular va presentar unes al·legacions que van ser desestimades i va sol·licitar una còpia de l'expedient el 9 d'agost de 2024.

En data 16 d'agost de 2024 es va notificar l'ordre de cessament. Els dies 6 i 9 de setembre de 2024 el denunciat va aportar documentació corresponent i estava previst que, en acabar el termini de presentació de recurs, la documentació passés a ser valorada pels lletrats.

Així doncs, observem que **la intervenció de la Sindicatura ha estat un factor determinant per fer que el Departament de Llicències i Inspecció actués**, ja que, malgrat les dues queixes anteriors presentades pel ciutadà i que s'havia obert un expedient d'inspecció, aquest havia quedat en pausa.

Aquest fet preocupa a la Sindicatura i genera dubtes sobre la continuïtat de l'expedient si el ciutadà no s'hagués dirigit a aquesta institució supervisora. A més, **han transcorregut més de set mesos entre la primera queixa del ciutadà i la inspecció feta al juny del 2024, un període que considerem excessiu i poc justificable**, tot i l'alt volum d'expedients del Districte.

En aquest sentit, és necessari recordar que la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, en l'article 41.1, estableix que tota persona té dret que les institucions i els òrgans de la Unió tractin els seus assumptes imparcialment i equitativa i dins d'un termini raonable.

A més, també cal destacar el fet que, fruit d'aquella inspecció, es detecten deficiències prou rellevants com per notificar una ordre de cessament. Així doncs, hem de **recordar al Districte de Sants-Montjuïc que ha de tractar 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: servei efectiu als ciutadans, agilitat en els procediments administratius i les activitats materials de gestió, eficàcia en el compliment dels objectius, etcètera.**

En relació amb la informació facilitada al promotor de les queixes, l'informe municipal diu que durant el transcurs del procediment no es va informar el denunciador dels passos que es feien a l'expedient, encara que aquest pot informar-se'n demanant una còpia de l'expedient per instància. Així, el ciutadà va demanar per instància, en data 9 d'agost de 2024, una còpia de l'expedient i se li va enviar el 13 d'agost de 2024.

També es diu que el ciutadà pot demanar novament una còpia de l'expedient d'inspecció o pot presentar-se els dimecres de 10.00 a 14.00 a les oficines del carrer de Muntadas, 33, 1a planta (Casa del Mig, en el recinte del parc de l'Espanya Industrial) per rebre informació de manera presencial.

Per tant, **des del Districte es faciliten dues opcions per accedir a la informació a la qual pot voler accedir el ciutadà.**

No obstant això, **considerem que l'advertiment que no es comunicaran als denunciadors les actuacions dutes a terme en els expedients, així com les formes en què el denunciador pot accedir a la informació són dades rellevants i, en conseqüència, s'haurien d'incorporar a les respostes que s'envien a la ciutadania quan es reben queixes o denúncies sobre les quals es comunica que s'obrirà expedient.**

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 Sants-Montjuïc ha de millorar en eficàcia pel que fa als terminis d'actuació i a la qualitat de les respostes a la ciutadania.**

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

- **Recordar al Districte de Sants-Montjuïc** 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 Sants-Montjuïc** que incorpori, en les respostes a la ciutadania, que l'Administració no informará proactivament de les actuacions dutes a terme en relació amb la seves queixes o denúncies, però que es pot accedir a aquesta informació mitjançant els canals existents (els qual caldrà indicar també en la resposta).

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.