

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A LA BONA ADMINISTRACIÓ (RESPONSABILITAT PATRIMONIAL)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 4 d'octubre de 2024 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb la manca injustificada de tramitació, per part del Districte de Ciutat Vella, d'una reclamació de responsabilitat patrimonial formulada en data 3 d'agost de 2023.

En concret, exposava el següent:

- Aquesta reclamació tenia com a origen una aparatosa caiguda que va tenir lloc l'11 de juny de 2021 (a les 9.48 hores) a la Rambla, que atribuïa al mal estat d'una rajola que, a més d'estar aixecada, estava solta i es movia.
- El perjudicat, de 79 anys en aquell moment, va perdre la consciència i va ser assistit per la seva esposa i per altres vianants que van trucar al 112. De seguida hi va intervenir la Guàrdia Urbana (GUB) i el Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM). Va ser portat en ambulància al CUAP Peracamps (10.18 hores), on se li van diagnosticar policontusions, ferides i àlgies.
- Posteriorment va ser tractat de les lesions en diversos centres mèdics i va fer 40 sessions de rehabilitació. El 22 de desembre de 2022 el traumatòleg li va donar l'alta per estabilització de les seqüeles, tot i que no s'ha recuperat del tot.
- Durant el mes d'abril del 2023 va sol·licitar a la GUB un informe d'intervenció, que es va emetre el 23 de juny de 2023 i on es reconeixien els fets i s'inclouïen dues fotografies en les quals, tot i ser fosques, s'hi apreciava la rajola.
- Des de la presentació per registre de la reclamació patrimonial en data 3 d'agost de 2023, no ha rebut cap comunicació per part de l'Ajuntament.
- Ell i la seva esposa no han estat inactius durant aquest temps, sinó que s'han dirigit a l'Ajuntament en diverses ocasions tant per instància com al 010, on l'han informat que el seu expedient està en tràmit. No obstant això, mai no s'ha contactat amb ell, ni per telèfon ni correu electrònic ni via postal, i no s'ha fet cap tràmit relacionat amb la seva reclamació.

- Considera que la situació és molt injusta. És una persona gran que, per culpa de la caiguda, ha estat un any i mig en tractaments mèdics. Actualment té 82 anys i ha vist reduïda la seva mobilitat en haver de caminar sempre amb bastó; a més, té dolors crònics al braç i les espatlles per culpa de la caiguda. En definitiva, la seva qualitat de vida s'ha vist perjudicada significativament.

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 tenint en compte la documentació aportada per la persona interessada, es va sol·licitar l'expedient administratiu als òrgans afectats, en concret a la **Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana, a l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior, i al Districte de Ciutat Vella.**

El dia 9 d'octubre 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 5 de novembre, 29 de novembre de 2024 i 20 de gener de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Els escrits exposen les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. El marc jurídic de la responsabilitat patrimonial

L'ordenació legal de la responsabilitat patrimonial està regulada en els articles 65, 67 i concordants de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP), i en els articles 32 a 37 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic (LRJSP).

De manera molt concisa, per tal que la reclamació de responsabilitat patrimonial pugui prosperar, s'han de complir els requisits següents:

1. Que hi hagi un dany que pugui ser rescabalat, individualitzat i quantificat econòmicament.
2. Que la persona perjudicada no tingui cap obligació legal de suportar el dany.
3. Que l'origen del dany provingui directament de l'actuació de l'Administració mateixa o de terceres persones que actuïn en el seu nom en l'exercici de les seves funcions.
4. Que el dany sigui causat per un funcionament normal o anormal de l'Administració.
5. Que hi hagi una relació de causalitat (causa-efecte) entre l'actuació de l'Administració i el dany originat.
6. Que el dany no sigui conseqüència de força major.

En el marc de la instrucció de l'expedient i d'acord amb la determinació, el coneixement i la comprovació de les dades, **correspon a l'Administració reclamada pronunciar-se** sobre l'existència o no de la relació de causalitat entre el funcionament del servei públic i el dany produït i, si escau, sobre la valoració del dany causat, la quantia i la forma de la indemnització, de conformitat amb els criteris que estableix l'article 34 de l'LRJSP per calcular-la i abonar-la.

D'acord amb el Decret d'alcaldia de 9 de desembre de 1999, de delegació de competències, **els regidors de districte són l'òrgan competent per instruir i resoldre** els procediments de responsabilitat patrimonial.

2. Termini màxim i silenci administratiu en la responsabilitat patrimonial

Convé recordar que l'article 91.3 de l'LPACAP estableix que **el termini màxim per resoldre i notificar la resolució dels procediments en matèria de responsabilitat patrimonial és de sis mesos**, a comptar des de la data de registre de la sol·licitud. També diu que, si transcorreguts aquests sis mesos (exceptuant els terminis de suspensió previstos a l'LPACAP) des que es va iniciar el procediment, no s'ha dictat i notificat una resolució expressa, es pot entendre que la resolució és contrària a la indemnització sol·licitada i, per tant, queda oberta la via contenciosa.

En el cas que ens ocupa, el perjudicat va presentar la reclamació patrimonial davant l'Administració competent el 3 d'agost de 2023 i, actualment, **disset mesos després, no consta que ni tan sols s'hagi enviat la primera comunicació** (és a dir, requeriment d'esmenes o admissió a tràmit), un termini que **supera amb escreix** el que es pot considerar un termini raonable.

Val a dir que en data 20 de gener de 2025 el regidor del Districte de Ciutat Vella va aportar una còpia de l'expedient a aquesta Sindicatura en què queda acreditat que, efectivament, els únics documents són les instàncies del perjudicat, sense que l'òrgan competent hagi fet un sol tràmit més enllà de donar un codi a l'expedient. Els motius al·legats per la demora són principalment de caire organitzatiu, de volum de feina i de dificultats derivades de la implantació d'un nou sistema de tramitació electrònica.

Sobre el silenci desestimatori aquesta Sindicatura ja s'hi ha pronunciat en diverses ocasions i ha indicat que suposa **l'antítesi del principi de bona administració**. El silenci administratiu no es configura com un mecanisme que serveixi per emparar la inactivitat de l'Administració i donar cobertura legal a un fet que no deixa de ser un defecte de funcionament.

Els principis de **bona administració i eficàcia** impliquen disposar d'una Administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat, respectant els drets i interessos legítims de la ciutadania, i que sigui capaç de resoldre els problemes de les persones d'una manera àgil i eficaç.

Això inclou el deure de l'Administració **de resoldre expressament les peticions i les reclamacions que li presenti la ciutadania** i de donar resposta a les sol·licituds que les persones adrecin a l'Administració. Així ho estableix també l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, i l'article 22 de la Llei 26/2010, que menciona el dret a obtenir una resolució expressa i notificada dins el termini establert legalment.

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 Ciutat Vella no ha estat ajustada a dret ni eficaç**, i la manca de tramitació durant un període d'almenys disset mesos vulnera el dret del ciutadà a la bona administració.

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

- **Recomanar al Districte de Ciutat Vella** que tramiti l'expedient de reclamació patrimonial de la persona promotora de la queixa.
- **Recordar al Districte de Ciutat Vella** que té l'obligació de garantir, a les persones reclamants, les actuacions preceptives d'instrucció i tramitació d'acord amb els principis de qualitat i eficiència dels serveis públics, de manera que quedi garantit el dret de defensa d'acord amb la normativa vigent.
- **Recordar al Districte de Ciutat Vella** que té l'obligació de resoldre expressament les reclamacions de responsabilitat patrimonial de la seva competència, d'acord amb el Decret d'alcaldia de 9 de desembre de 1999.
- **Informar la Gerència de Coordinació Territorial i de Proximitat** que la Sindicatura de Greuges ha estimat convenient iniciar una actuació d'ofici amb

l'objecte d'estudiar el grau de compliment per part dels districtes del termini màxim i la deguda tramitació dels expedients de reclamació patrimonial.

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.