

## **RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES**

### **QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (PREVENCIÓ I SEGURETAT)**

#### **ANTECEDENTS**

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

En data 7 d'octubre de 2024, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El dia 20 de juliol de 2024, sobre les 15.00 hores, transitava amb la seva motocicleta i al carrer d'Aribau, abans d'arribar a la intersecció amb la Gran Via de les Corts Catalanes, a dos-cents metres del seu domicili, va observar dos agents de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) instal·lant senyalitzacions extraordinàries per tallar el trànsit.
- És metge i aquell dia estava de guàrdia localitzable. També, al seu domicili es trobava un familiar afectat per una malaltia greu. Per això, davant la possibilitat que es tallés el carrer, va demanar informació als agents, que el van atendre correctament sobre l'afectació del trànsit deguda a l'esdeveniment del dia de l'Orgull, i en cap moment el van informar de la comissió de cap infracció.
- Quan aquells agents marxaven, va aparèixer un altre agent i li va dir que havia saltat una tanca, cosa que ell va negar. L'agent va mostrar una conducta irrespectuosa, amb males formes i fent un acostament físic innecessari, desagradable, provocatiu i prepotent.
- Va informar l'agent que era metge en un centre hospitalari proper, i que per aquell motiu s'havia interessat pel tall circulatori. Tot i això, l'agent el va denunciar.
- Aquell mateix dia i el dia 22 de juliol de 2024, va acudir a la Unitat Territorial (UTE) del Districte de l'Eixample per parlar amb algun superior de l'agent actuant, i allà li van demanar que presentés una queixa per escrit i li van confirmar la denúncia.

- El mes d'agost se li va notificar el procediment sancionador corresponent, tot i que l'agent denunciant que constava en el document era diferent al que li va anunciar la denúncia.
- Havia presentat diverses queixes a través de l'IRIS i únicament havia rebut respostes automatitzades. Demanava que l'atengués un superior jeràrquic de l'agent denunciant i el regidor del Districte de l'Eixample, però ja havien passat més de dos mesos i no havia obtingut 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'**Àrea de Prevenció i Seguretat** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 16 d'octubre de 2024, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

El dia 27 de novembre de 2024, es va demanar a aquest organisme una ampliació de la informació inicial.

### **Resposta dels òrgans afectats**

Els dies 8 de novembre de 2024, i 8 de gener de 2025, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Els escrits exposen les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament davant les queixes i peticions que havia formulat el ciutadà.

### **CONSIDERACIONS**

El ciutadà plantejava tres motius de queixa, tots ells relacionats amb una actuació de la GUB que va acabar amb una denúncia:

- El tracte rebut per part de l'agent que va intervenir.
- El qüestionament dels fets que se li imputaven amb la denúncia.
- La manca de resposta a una petició d'audiència amb un responsable municipal.

## 1. El tractament de les queixes formulades a través de l'IRIS

El ciutadà es va dirigir en diverses ocasions al consistori a través del canal d'incidències, reclamacions i suggeriments (IRIS) per mostrar la seva disconformitat amb el tracte rebut per l'agent policial i per la denúncia formulada. Alhora demanava que el rebés un responsable municipal.

Consta als òrgans municipals que, nou dies després de la interposició de la denúncia, l'interessat va presentar una primera queixa, que es va respondre atenent els terminis establerts.

Posteriorment, l'11 d'agost, l'interessat va presentar una altra reclamació a la qual es va donar resposta novament.

El 16 d'agost, va formular una nova queixa en què demanava l'informe explicatiu del caporal de la GUB del qual es queixava. Se li va respondre respecte als tràmits que calia seguir per demanar aquell comunicat.

El 27 de setembre va insistir en la petició de mantenir una entrevista amb un superior de l'agent que va intervenir en la denúncia. Segons explica l'òrgan municipal, per donar resposta es va requerir un comunicat explicatiu a l'agent en qüestió, se li demanava que exposés com s'havia desenvolupat la intervenció amb el ciutadà, i que detallés el tracte donat al ciutadà. Posteriorment, es va informar l'interessat que la versió que comunicava el caporal era contradictòria a la que ell manifestava, i se li va demanar si disposava d'algun element probatori que acredités que el tracte rebut no havia estat correcte, a banda de la seva versió dels fets.

El 28 de setembre i el 15 d'octubre va presentar noves queixes exposant la mateixa situació. Segons l'òrgan municipal, no va aportar cap dada afegida que pogués modificar les respostes que ja se li havien donat anteriorment. Per aquest motiu, i seguint el procediment establert, no se li va donar una resposta específica.

En aquest sentit, el Decret d'alcaldia S1/D/2017-2348 regula el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions de la ciutadania d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de serveis, consultes web i agraïments (IRIS). L'article 7.1 del decret esmentat estableix que **no s'han de tramitar les comunicacions quan la persona faci comunicacions reiterades sobre el mateix tema i quan ja li hagi contestat l'Ajuntament.**

El Reglament de participació ciutadana, que incorpora IRIS com una eina en el context de la participació ciutadana, remarca també el mateix contingut a l'article 94.3.

Així, doncs, el ciutadà va fer ús del dret que legítimament li reconeix la normativa municipal, però les seves darreres comunicacions no es van atendre en aplicació del que disposa la normativa reguladora de l'IRIS.

Així mateix, en aquestes comunicacions mantingudes amb el consistori sembla que se'l va orientar sobre els canals adequats per tractar les qüestions que plantejava i se li va facilitar informació sobre el relat dels fets que va fer l'agent denunciant. **No consta, però, que se li donés resposta expressa a la petició de ser rebut personalment per un representant municipal.**

## **2. L'atenció a la petició d'audiència que demanava l'interessat**

L'interessat, en el seu escrit de queixa, posava un èmfasi especial en la manca d'atenció a la seva petició d'audiència amb una persona jeràrquicament superior de l'agent que el va denunciar i amb el regidor del Districte. El motiu de l'audiència era manifestar la seva disconformitat amb el tracte rebut, exposar la disconformitat amb la denúncia i aportar documentació justificativa de la necessitat d'obtenir informació sobre el trànsit restringit per una via. Considerava que alguns dels documents per presentar contenien dades personals sensibles que no volia aportar com a defensa en un recurs administratiu contra la sanció i que volia tractar personalment.

Amb aquesta finalitat, el dia 22 de juliol, dos dies després de la denúncia, l'interessat es va presentar a la UTE del Districte de l'Eixample i va demanar parlar amb un superior del caporal que va intervenir en la denúncia. El va atendre un altre caporal que el va escoltar, li va indicar com procedir en aquests casos, i el va informar que podia presentar una queixa formalment.

El consistori manté que en totes les queixes posteriors en les quals l'interessat manifestava voler una cita presencial amb superiors del caporal, no va aportar cap dada ni prova que acredités els arguments exposats. Per aquest motiu no es va valorar la seva petició.

D'una banda, hem d'assenyalar que **la petició d'audiència de l'interessat s'emmarca en el dret de petició**, que permet a la ciutadania dirigir-se als poders públics per donar a conèixer un fet o un estat de coses i per reclamar la seva intervenció.

Aquest dret està desenvolupat a la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició, que imposa a les administracions el deure de respondre. Ara bé, de la Llei no es desprèn **l'obligació de concedir una audiència personal amb el representant sol·licitat**. Així, doncs, cal que els responsables municipals ho valorin particularment en cadascuna de les peticions, i que donin una resposta motivada a la persona interessada.

D'altra banda, la **Llei 39/2015**, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP), garanteix el dret de la ciutadania a comunicar-se amb l'Administració pública. No obstant això, aquesta normativa **tampoc obliga que es concedeixi una reunió presencial amb un representant públic**.

Tot i això, **encara que no sigui obligatori, és habitual que els representants municipals atenguin la ciutadania, ja que forma part del seu rol com a gestors públics**. En cas que no sigui possible una reunió amb la persona demanada, al ciutadà el pot atendre un altre funcionari o responsable de l'àrea corresponent.

En aplicació d'ambdues normes esmentades, l'òrgan competent queda obligat a respondre a la persona interessada. En aquest sentit, com ja hem dit, no consta que es respongués a la seva petició d'audiència, ni que se li anunciessin els motius pels quals es valorava la decisió de no atendre-la.

Entenem que aquesta manera de procedir no obeeix al principi de bona administració al qual s'ha de sotmetre tota actuació municipal. El ciutadà té dret a rebre una resposta explícita sobre la seva petició i a conèixer els motius pels quals no s'atén.

### **3. La tramitació del procediment sancionador**

Paral·lelament a la petició d'audiència, el dia 20 de setembre de 2024, el ciutadà va presentar una instància que es podia qualificar com un recurs en el marc del procediment sancionador. En la instància manifestava disconformitat per les mateixes qüestions plantejades a través de l'IRIS. A més, adjuntava documentació que acreditava que el dia dels fets es trobava en servei de guàrdia mèdica.

El 17 de desembre de 2024, el regidor del Districte de l'Eixample va resoldre desestimar l'escrit d'al·legacions presentat contra la denúncia, basant-se en el fet que la documentació que havia aportat l'interessat no era suficient per desvirtuar els fets. La resolució desestimària incloïa una transcripció de l'informe que va emetre l'agent denunciant, en què descrivia les circumstàncies en què es van produir els fets denunciats i confirmava que la denúncia es va imposar vàlidament.

Pel que fa al tracte de l'agent, la resolució considerava que ja havia estat objecte de queixa davant la Sindicatura de Greuges i, per tant, era improcedent i innecessari fer valoracions addicionals.

D'acord amb el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura considera que l'Ajuntament va resoldre el recurs dins el termini establert per la LPACAP, i va donar resposta a tots els aspectes que va plantejar l'interessat.

#### **4. La prevalença de la versió dels agents quan és contrària a la que ofereixen les persones afectades per una intervenció policial.**

En el cas objecte d'estudi, la denúncia interposada contra el ciutadà es fonamentava en una infracció en matèria de circulació. En el relat dels fets que fa l'agent de la GUB, confirma que l'interessat va cometre una infracció en circular per una via d'accés restringit temporalment. El ciutadà nega aquest punt, que alhora apunta que l'actitud de l'agent va ser del tot inapropiada.

En aquest sentit, convé recordar el fet que, **davant la manca d'una activitat probatòria suficient per part de la persona denunciada**, l'article 88 del Reial decret legislatiu 6/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, atorga **valor probatori a les denúncies dels agents de l'autoritat encarregats de la vigilància del trànsit**, en exercici de les funcions que tenen encomanades.

Ara bé, aquesta presumpció de veracitat s'estén als fets infractors constatats. Aquí cal recordar que, **quan es denuncia els agents per un tracte inadequat, les seves declaracions tenen el mateix valor que les de la resta de les parts implicades en els fets**, tot i que siguin agents de l'autoritat. Per tant, no tenen la presumpció de veracitat que sí que es preveu en altres àmbits, com el de la denúncia.

Per això, quan els agents informen sobre les circumstàncies que envolten uns fets, poden demostrar un interès subjectiu que cal tenir en compte. No vol dir que no diguin la veritat, sinó que **és possible que expliquin els esdeveniments amb la càrrega de subjectivitat pròpia de qui pot ser part perjudicada**, ja que, si es constata la versió del ciutadà, pot tenir conseqüències disciplinàries sobre l'agent.

La Sindicatura de Greuges, però, coneix la dificultat que comporta provar una actitud impròpia dels agents policials quan no es disposa d'elements probatoris, atesa la immediatesa amb la qual s'acostuma a produir.

Per aquest motiu **considera del tot indispensable que la Unitat de Deontologia i Afers Interns (UDAI) de la GUB tingui coneixement de les situacions que denuncia la ciutadania relatives al tracte que dispensen els agents**, per poder fer un seguiment acurat dels agents en cas de rebre més denúncies com la que és objecte d'aquesta queixa.

En aquest cas, es va traslladar la queixa a la UDAI per tal que valorés l'eventual obertura d'informació reservada per la queixa contra l'agent del cos policial. Aquesta unitat policial ha informat, però, que no té constància de cap altra queixa ciutadana vers el caporal que va intervenir en els fets i no ha considerat oportú investigar els fets.

Arran de la tramitació d'aquesta queixa, la Sindicatura no té prou elements per pronunciar-se sobre el tracte que l'agent policial va dispensar al ciutadà. Per aquest motiu es considera necessari **recordar als agents policials l'obligació que tenen de dispensar, en tot moment, un tracte correcte i atent a la ciutadania**, ja que són servidors públics.

Convé destacar que els agents de la GUB han de procurar auxiliar i protegir la ciutadania sempre que les circumstàncies ho aconsellin, i facilitar informació completa i tan àmplia com sigui possible sobre les causes i la finalitat de les seves intervencions. Aquesta obligació està recollida a l'article 10.2 b) de la Llei 16/1991, de les policies locals, que considera com a falta lleu la incorrecció de tracte envers la ciutadania.

## **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'Àrea de Prevenció i Seguretat no ha estat adequada pel que fa a la manca de resposta a la petició d'audiència de l'interessat. Pel que fa al tracte que l'agent policial va dispensar al ciutadà no disposem de prou elements per constatar que ha estat adequat.**

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

- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que, per donar compliment al dret de petició, respongui de manera clara a la petició d'audiència que reclama el ciutadà i, si no és possible que el rebi el representant municipal que ell demana, que es valori la possibilitat que l'atengui una altra persona responsable de l'àrea.
- **Recordar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que té l'obligació d'actuar amb respecte absolut en les seves relacions amb la ciutadania, la qual serveix.

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.