

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

El 5 d'octubre de 2021, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de resposta davant una queixa presentada per l'actuació de l'equip d'atenció d'un Punt Verd.

Explicava que, en data 2 de setembre de 2021, va presentar una queixa amb codi per la situació viscuda en un Punt Verd, en el qual volia depositar un casc de moto i una funda sintètica de mòbil. Exposa que les persones que el van atendre ho van llençar al contenidor general, dient-li que la propera vegada ho llencés al contenidor gris.

En el moment de formular la queixa a la Sindicatura de Greuges de Barcelona, el ciutadà segueix sense rebre resposta.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura de Greuges va iniciar la instrucció de l'expedient estudiant 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.

Examinat el contingut de la queixa, i tenint en compte la documentació aportada per la persona interessada, el dia 14 d'octubre de 2022 aquesta institució va sol·licitar informació a l'Àrea Agenda 2030, Transició Digital, Esports i Coordinació Territorial i Metropolitana. La sol·licitud va ser redireccionada a l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat.

Resposta dels òrgans afectats

En data 28 d'abril de 2022, aquesta Sindicatura va rebre de la Regidoria d'Emergència Climàtica i Transició Ecològica la informació sol·licitada.

L'escrit exposa que, en data 10 de novembre de 2021, el ciutadà va rebre la següent resposta:

“Responem a la vostra comunicació rebuda el 2 de setembre de 2021 sobre punts verds.

En primer lloc, us demanem disculpes per no haver agafat el casc i la funda que vostè portava al Punt Verd de Barri.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), d'acord amb la Mesura de Govern sobre l'Estratègia d'Impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu 12.5 consistent en què, per al 2030, s'hagi produït un salt significatiu en la reducció i el reciclatge de residus.

David Bondia Garcia

Així mateix, us informem que un cas de moto és un producte compost de diferents materials difícils de separar i de poder aprofitar posteriorment, raó per la qual no hi ha gestors de residus que tractin o recuperin aquests materials. Es per aquesta raó que si aquest cas no pot ser reutilitzat, al Punt Verd no podrem reciclar-ho.

Tot i això, parlarem amb el personal encarregat perquè pugui recollir-ho en futures ocasions.”

CONSIDERACIONS

L’Ajuntament ha trigat més de 3 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 dia 19 de gener de 2005).

D’acord amb aquests fets, **es recorda a la Regidoria d’Emergència Climàtica i Transició Ecològica l’obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.**

Així mateix, cal posar de manifest que la **informació facilitada en l’informe de resposta és molt genèrica i escueta**, i no explica els motius de l’endarreriment en la resposta al ciutadà, tal com s’havia sol·licitat.

Dit això, aquesta institució vol destacar les següents qüestions:

1. Sobre el termini de resposta municipal al ciutadà

El ciutadà va formular la queixa a l’Ajuntament en data 2 de setembre de 2021 i va rebre la resposta el 10 de novembre de 2021. Per tant, va esperar més de dos mesos.

La comunicació presentada pel promotor de la queixa correspon al que s’anomena sistema IRIS (incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments). Aquest sistema es troba regulat pel *Decret d’Alcaldia S1/D/2017-2348*. En l’article 8.1 d’aquesta norma, s’estableix que les comunicacions han de ser respostes el més aviat possible i, com a màxim, en el termini de 30 dies des de l’entrada de la comunicació al sistema IRIS. Es pot ampliar aquest termini en 15 dies més si concorren circumstàncies excepcionals i justificades. Però s’haurà de fer una comunicació intermèdia a la persona sol·licitant explicant el retard.

David Bondia Garcia

Per tant, resulta obvi que, **en el cas que planteja el ciutadà, no s'ha actuat d'acord amb la normativa, atès que va rebre la resposta amb posterioritat als 30 dies establerts legalment i sense una comunicació intermèdia informant del retard de la resposta.**

2. Sobre l'atenció rebuda al Punt Verd

Pel que fa a l'acceptació o no del casc, no s'ha localitzat cap referència específica a aquests utensilis a la web dels Punts Verds de la ciutat. En termes generals, s'hi indica què s'hi pot portar i que no, però no es menciona què es pot fer amb els cascs. Per tant, és factible que la ciutadania, amb una actitud responsable vers el medi ambient, s'hi dirigeixi per portar objectes o elements que no estan descrits, com aquests.

Quan el promotor de la queixa va adreçar-se al Punt Verd per entregar el casc i la funda, no se li van recollir i tampoc se li va facilitar cap altra informació.

La *Normativa d'ús dels Punts Verds de la ciutat de Barcelona* estableix a l'article 20 que són obligacions del personal dels Punts Verds informar dels residus acceptats i de les limitacions del reciclatge. També han d'informar de com es poden gestionar aquells residus que no s'accepten als Punts Verds.

Resulta clar, en conseqüència, que l'atenció proporcionada **per part del personal del Punt Verd no va ser adequada perquè, segons la resposta municipal reproduïda anteriorment, els cascs seran recollits en futures ocasions.** Per tant, s'haurien pogut recollir també en aquesta ocasió.

3. Sobre la recollida de residus i la promoció del reciclatge

Les fites ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible) preveuen per a la ciutat un augment considerable del reciclatge de residus. Concretament, la fita 12.5 fixa per al 2030 un taxa de reciclatge de més d'un 65% dels residus recollits.

En aquest marc, **és necessari que l'Ajuntament sigui més proactiu en la recollida de residus, facilitant l'entrega de tots aquells objectes que, sense esdevenir perillosos, siguin portats als Punts Verds per la ciutadania. Això faria possible un augment del reciclatge a la ciutat i contribuiria en la tasca pedagògica i de co-responsabilitat de la ciutadania pel que fa a la preservació del medi ambient.**

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 la Regidoria d'Emergència Climàtica i Transició Ecològica no ha estat ajustada a dret ni eficaç**, malgrat els esforços per a millorar les actuacions municipals en aquesta matèria.

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

David Bondia Garcia

- **Recordar a la Regidoria d’Emergència Climàtica i Transició Ecològica** que s’han de respondre els IRIS en el termini previst per normativa.
- **Recomanar a la Regidoria d’Emergència Climàtica i Transició Ecològica** que es revisi i millori la informació a la ciutadania sobre els Punts Verds, tant a la web, com per part del personal d’aquests equipaments.
- **Recomanar a la Regidoria d’Emergència Climàtica i Transició Ecològica** que, per tal d’incrementar la recollida i reciclatge, faciliti l’entrega d’aquells objectes que la ciutadania aporti als Punts Verds.

Aquesta resolució es comunicarà a l’òrgan municipal competent, se’n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l’informe anual reglamentari i, del seu contingut, s’informarà la persona interessada.