

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A UN TRÀMIT DE COMPROVACIÓ DE RESIDÈNCIA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 1 de març de 2021, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

El dia 12 de gener de 2021, havia presentat una instància en una Oficina d'Atenció Ciutadana on demanava una comprovació de residència en domicili sense documentació.

Vivia en aquell domicili des de feia un any, i li urgia el tràmit per tal de poder gestionar-hi el subministrament d'aigua.

En el moment de dirigir-se a la Sindicatura de Greuges, no havia obtingut cap resposta a la petició.

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.

Examinat el contingut de la queixa, i tenint en compte la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se al **Departament de Població i Processos Electorals**, per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 10 de març de 2021, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 20 d'abril de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'informe, elaborat per la Secretaria General el 23 de juliol de 2021, exposa el següent:

Davant la petició del ciutadà, el 23 de gener de 2021, el Departament de Població i Processos Electorals el va requerir perquè presentés còpia de la seva documentació identificativa.

El 12 de març de 2021, el ciutadà fa una segona petició de comprovació de residència, adjuntant còpia del seu NIE.

El dia 24 de març de 2021, es trasllada la petició a la Direcció de Serveis d'Inspecció. Consta que la comprovació es va realitzar el dia 9 d'abril de 2021. Posteriorment, es va introduir el canvi de domicili demanat.

El 10 d'abril de 2021, es va enviar la resposta d'acceptació al ciutadà, amb volant de residència.

CONSIDERACIONS

L'Ajuntament ha trigat més de tretze 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).

Consta que **l'informe municipal en resposta a la Sindicatura de Greuges es va signar electrònicament per l'òrgan municipal responsable de la gestió el 23 de juliol de 2021. Tot i això, la Regidoria de Comerç, Mercats, Consum, Règim Interior i Hisenda ha traspasat la informació a la Sindicatura nou mesos després.** Aquest retard, sense que aparentment estigui justificat, incideix en l'eficàcia i en la qualitat de l'actuació supervisora de la Institució.

D'acord amb aquests fets, **es recorda a la Regidoria de Comerç, Mercats, Consum, Règim Interior i Hisenda, 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.**

Si entrem a valorar l'objecte de la queixa, val a dir que el ciutadà manifestava una manca d'actuació municipal, després que passessin gairebé dos mesos des de que havia demanat la comprovació de residència en domicili. Ara bé, segons informa l'Ajuntament, onze dies després de la petició, es va demanar al ciutadà que presentés documentació identificativa. Un cop presentada, l'Ajuntament havia comprovat la residència i havia introduït en el registre del padró el canvi de domicili sol·licitat en menys d'un mes.

Recordem que l'interessat té dret al tràmit i a que aquest es realitzi de forma eficaç. De fet, les Instruccions tècniques als ajuntaments per a la gestió del padró municipal (Resolució de 29 d'abril de 2020, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Coordinació de Competències amb les Comunitats Autònomes i les Entitats Locals) contempnen els «casos especials d'empadronament» i es refereixen a diversos supòsits en els quals no és necessari acreditar el títol de propietat o contracte de lloguer de l'habitatge.

En situacions així, però, cal que l'Ajuntament comprovi i verifiqui la residència de la persona que pretén empadronar-se en aquestes circumstàncies.

En el cas supervisat, constatem que l'Ajuntament ha actuat amb eficàcia per tal de comprovar el domicili real del ciutadà i inscriure'l correctament en el registre del padró municipal d'habitants.

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 Departament de Població i Processos Electorals ha estat ajustada a dret i eficaç pel que fa al tràmit demanat per l'interessat. Malgrat això, la Regidoria de Comerç, Mercats, Consum, Règim Interior i Hisenda, no ha actuat amb la diligència deguda pel que fa al traspàs de la informació a la Sindicatura de Greuges de Barcelona.**

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

- **Recordar a la Regidoria de Comerç, Mercats, Consum, Règim Interior i Hisenda** que té l'obligació de col·laborar amb la tasca supervisora que té encomanada la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

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.