

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (PARCS, JARDINS I PLATGES)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 10 de juliol de 2024 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Des del mes de juny del 2022 demanava una solució a l'Institut Municipal de Parcs i Jardins (IMPJ) per al problema que plantejaven els arbres que hi ha davant el seu domicili, situat a la rambla del Raval. En concret, manifestava que quan feia vent les branques dels arbres que hi ha davant de l'immoble colpejaven els vidres de les finestres de casa seva amb el risc que això podia comportar per al seu habitatge.
- Havia posat en coneixement aquest fet en diverses ocasions a través de la plataforma IRIS i, tot i que se li havia donat resposta, en el sentit que s'hi havien dut a terme les actuacions oportunes, en la seva opinió la incidència no s'havia resolt.
- Finalment, manifestava la seva disconformitat amb la resposta donada en data 9 de juliol de 2024 per l'Institut Municipal de Parcs i Jardins a la queixa en la qual, a més de reiterar el contingut de respostes anteriors, se li informava que, en el cas que tornés a presentar una petició sobre el mateix assumpte, es tancaria automàticament sense emetre-hi 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'Institut Municipal de**

Parcs i Jardins per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 29 de juliol 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 21 d'octubre de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme en relació amb les queixes formulades pel ciutadà.

CONSIDERACIONS

1. Qüestions prèvies

La Sindicatura de Greuges supervisa l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona i dels òrgans en què participa, però no pot substituir les administracions públiques en les seves funcions.

En aquest sentit, cal tenir present que és al personal que forma part dels serveis tècnics municipals a qui correspon determinar quines són les actuacions idònies que cal fer quan el creixement de les branques dels arbres que hi ha a les vies públiques estan massa pròximes als edificis. A aquest personal tècnic se li suposen coneixements tècnics objectius suficients per adequar les seves decisions a la legalitat.

Per tant, **no correspon a la Sindicatura de Greuges determinar quan l'Institut Municipal de Parcs i Jardins (en endavant, IMPJ) ha de fer les podes dels arbres o quin és el grau de poda idoni per evitar eventuais molèsties, com la descrita pel promotor de la queixa.**

2. Coneixement dels fets per part de l'IMPJ i actuacions fetes

L'IMPJ informa que té coneixement dels fets exposats pel ciutadà des de l'1 de juliol de 2022 i que consten fetes tretze queixes ciutadanes sobre la mateixa qüestió.

Tot i que la Sindicatura va demanar a l'IMPJ quines actuacions s'havien dut a terme per atendre la petició del ciutadà, només se'ns faciliten les dades de l'any 2024. Desconeixem, doncs, si se'n va fer alguna amb anterioritat o si aquestes han estat les úniques. En qualsevol cas, ens informen que han estat les següents:

Històric de feines			
Poda de manteniment ARBRE (Brig. PODA)	COMPLETAMENT ACABADA	FEINES PUNTUALS	31-07-2024
Poda de manteniment ARBRE (Brig. PODA)	COMPLETAMENT ACABADA	FEINES PUNTUALS	07-06-2024
Poda de manteniment ARBRE (Brig. PODA)	COMPLETAMENT ACABADA	FEINES PUNTUALS	09-05-2024

També adjunten imatges de les intervencions de poda de servitud de façana. Són aquestes:



Pel que fa a la distància que hi ha d'haver entre l'arbrat i les façanes a la ciutat de Barcelona, l'IMPJ informa que la normativa aplicable és el Codi civil català, el Codi civil espanyol i l'Ordenança del medi ambient de Barcelona.

El Codi civil català diu:

Article 546-6. Branques i arrels provinents de finques veïnes

Els propietaris d'una finca poden tallar les branques o les arrels d'un arbre o d'un arbust plantat en una finca veïna que s'hagin introduït en la seva finca i retenir-ne la propietat, però ho han de fer de la manera generalment acceptada en l'exercici de la jardineria, la pagesia o l'explotació forestal.

El Codi civil espanyol diu:

Article 592. Si les branques d'alguns arbres s'estenen sobre una heretat, jardins o patis veïns, l'amo d'aquests tindrà dret a reclamar que es tallin quan s'estenguin sobre la seva propietat i, si fossin les arrels dels arbres veïns les que s'estenguessin al terra d'un altre, el propietari del sòl en què s'introdueixin les pot tallar per si mateix dins de la seva heretat.

L'annex 5 de l'Ordenança del medi ambient de Barcelona, sobre noves plantacions, diu:

2. Servituds

2.1. Distància respecte a edificacions

- a) La distància mínima de l'eix de l'arbre a la línia de façana serà de 2,5 m.
- b) Les espècies de port mitjà es plantaran a un mínim de 3 m respecte a la línia de façana i les deport gran, a un mínim de 5 m.
- c) Les capçades dels arbres hauran de respectar, sense envair-lo, un espai mínim d'1 m a partir de les línies de façana, balcons, miradors i voladissos.**

Així mateix, l'IMPJ comunica que, des de la **primera actuació** de poda, la distància és superior a 1 metre amb escreix i que **s'ha actuat un segon i tercer cop per donar encara més marge** atenent la queixa, tot i ser arbrat preexistent.

Si bé tampoc en aquest cas s'informa de si hi va haver alguna actuació amb anterioritat al 9 de maig de 2024, de les dades facilitades per l'IMPJ **es pot inferir que entre l'1 de juliol de 2022 (data en què el ciutadà es va posar per primera vegada en contacte amb l'IMPJ) i el 9 de maig de 2024 no es va fer cap actuació per atendre la petició del ciutadà**, tot i que, com veurem més endavant, en data 17 de novembre de 2023 se li va comunicar que, després de fer les actuacions pertinents, s'havia resolt la incidència. Per tant, d'acord amb la resposta municipal, cal entendre que **des de l'1 de juliol de 2022 fins al 31 de juliol de 2024 s'han dut a terme tres intervencions**.

Val a dir que la darrera poda de campanya es va fer el mes de febrer del 2022 i la propera poda està planificada per a l'any 2027. La poda per resoldre la darrera queixa presentada pel ciutadà va ser el 31 de juliol de 2024.

L'IMPJ afegeix que tot l'arbrat viari de la ciutat es revisa, **com a mínim, un cop cada dos anys** per valorar-ne l'estat i evitar possibles riscos per a persones o béns, seguint el Pla de gestió de risc d'arbrat. En concret, l'última revisió d'aquests exemplars es va fer el 12 de maig de 2023 amb un resultat de "Mantenir" (sense perill).

3. Les queixes formulades pel ciutadà i les respostes municipals

Com ja hem esmentat, l'IMPJ informa que té coneixement dels fets exposats pel ciutadà a través del canal IRIS des de l'1 de juliol de 2024. En la data de recepció de l'informe municipal constaven tretze queixes fetes pel mateix ciutadà sobre el mateix tema.

Dels correus adjuntats pel ciutadà a la seva queixa davant la Sindicatura es constata que, efectivament, l'1 de juliol de 2022 va informar l'Ajuntament a través del sistema IRIS. Aquest sistema informàtic és el que té habilitat l'Ajuntament per gestionar les comunicacions dels ciutadans d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments.

El mateix dia 1 de juliol de 2022 l'IMPJ hi va donar resposta. Entre altres qüestions, se'l va informar que es faria una revisió de l'arbrat de referència i que el personal tècnic valoraria si calia fer alguna intervenció. Per al cas que els arbres afectessin els edificis o infraestructures, se li deia que s'actuaria puntualment sobre les branques que ocasionessin el problema. Si, per contra, no molestaven físicament o la seva presència només limitava la visibilitat o l'entrada de llum als habitatges, no es faria cap poda. La resta de branques es podarien quan els toqués per campanya (cada cinc anys).

Així mateix, se l'informava dels nous criteris municipals de poda per mantenir el port natural de l'arbrat, de manera que els arbres es podaven durant tot l'any amb podes suaus **per atendre les peticions ciutadanes de branques que toquen façanes** o altres infraestructures. D'altra banda, se li comunicava que tot l'arbrat viari de la ciutat es revisava, **com a mínim, un cop a l'any** per valorar-ne l'estat i evitar possibles riscos per a persones o béns.

En data 13 de setembre de 2022, el ciutadà va obrir una nova incidència a la plataforma IRIS amb el mateix objecte. En data 14 de setembre de 2022, l'IMPJ li va respondre que s'havia visitat el lloc i s'havia constatat que no es tocava la façana i que la poda s'havia dut a terme el mes de febrer del 2022.

El 28 de setembre de 2022, el ciutadà en va obrir una altra. Se'l va respondre, en data 30 de setembre de 2022, en **termes idèntics** que en data 1 de juliol de 2022. Pel que aquí interessa, se li comunicava: "[...] **farem revisió de l'arbrat de referència i els nostres tècnics valoraran si escau fer alguna intervenció**". Tot i que aquestes resolucions de queixa no són susceptibles de ser respostes per la ciutadania, el ciutadà promotor de la queixa ho va fer en data 7 de febrer de 2023.

En data 9 d'agost de 2023 va reiterar els mateixos fets. El 22 d'agost de 2023 va rebre una resposta en què se li deia que aquesta incidència estava en procés de gestió. Se li indicava que **per cadascuna de les incidències s'havia anat a comprovar la distància entre les branques de l'arbrat i que hi havia una bona distància respecte a la façana**. Se li adjuntava una fotografia i se li demanava que adjuntés els vídeos als quals havia fet referència en aquesta incidència. La fotografia en qüestió és la següent:



Desconeixem si el ciutadà va aportar o no els vídeos sol·licitats. Tanmateix, el 5 de setembre de 2023 es torna a donar resposta i se li indica **que es programa la revisió i, si escau, l'actuació.**

En data 23 d'octubre de 2023 el ciutadà fa una altra petició. En data 17 de novembre de 2023 se li dona resposta i se li indica **que s'han fet les actuacions pertinents i s'ha resolt la incidència.**

El 9 d'abril de 2024 el ciutadà obre la petició per qüestionar que s'hagi fet cap actuació. No consta que s'hi doni resposta. Tot i això, hi ha una comunicació del ciutadà de data 8 de maig de 2024 en què reconeix que s'ha dut a terme una actuació (inferim que no acabada) i insta l'Ajuntament perquè contacti amb ell per tal que es pugui comprovar, des de l'interior del seu habitatge, el problema que exposa. En data 10 de maig de 2024 torna a dirigir-se a l'Ajuntament i informa que la incidència no s'ha resolt i "demana" dades, fotografies o alguna prova que la incidència s'ha resolt.

Tot i que no disposem de la resposta municipal d'aquesta darrera comunicació, sí que sembla que l'Ajuntament hi va respondre facilitant les imatges de la intervenció que s'havia fet. El ciutadà va obrir una altra incidència en què exposava que ningú havia contactat amb ell i que l'actuació no s'havia fet a l'indret correcte. Considerava que era més eficient contactar amb ell perquè els pogués mostrar el problema in situ i així poder resoldre'l d'una manera definitiva.

En data 10 de juny de 2024 el ciutadà torna a insistir que no s'ha donat solució al problema plantejat. En resposta a aquesta darrera comunicació, en data 9 de juliol de 2024, se li adjunten tres imatges i se li comunica el següent:

Benvolgut ciutadà / benvolguda ciutadana,

Responem a la vostra comunicació rebuda el 10 de juny de 2024 en la qual manifesteu la vostra disconformitat sobre la resposta rebuda anteriorment.

Us comuniquem que, tal com es pot veure a les fotografies adjuntes, vam realitzar una poda de les branques que tocaven la façana. D'altra banda, ha de tenir en compte que el canal de comunicació amb els ciutadans és a través dels IRIS i s'ha donat resposta a les peticions realitzades amb la corresponent actuació.

Amb la present comunicació ens reiterem en les respostes facilitades anteriorment alhora que us informem que; en cas de tornar a presentar una nova petició sobre el mateix assumpte procedirem a tancar automàticament la mateixa sense emetre resposta.

Cal tenir present que el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans, d'incidències i reclamacions (IRIS) atén un volum important de peticions ciutadanes i, una vegada s'ha fet la resolució municipal, la reiteració continuada de la mateixa petició dificulta la resolució d'altres peticions.

Restem a la vostra disposició per a futures comunicacions.

Cordialment,

Responsable:

Arbrat

Parcs i Jardins de Barcelona, I. M.

Serveis Urbans i Manteniment Espai Públic

Ajuntament de Barcelona

Les imatges adjuntes a aquest correu són les següents:

- Rambla Raval, número 4



- Distància edifici-arbre



- Actuacions a la branca



En data 10 de juliol de 2024 el ciutadà obre de nou la incidència per comunicar que aquestes imatges no corresponen al seu habitatge i posa de manifest l'absència de comunicació amb la ciutadania.

L'IMPJ ha informat aquesta Sindicatura que ha facilitat resposta a totes les peticions del ciutadà amb la previsió de les inspeccions per valorar la incidència i les actuacions necessàries.

Ja hem manifestat en el primer apartat d'aquestes consideracions que la **Sindicatura de Greuges no és l'òrgan competent per pronunciar-se sobre la necessitat d'efectuar una poda de l'arbrat.**

Tanmateix, i en la nostra opinió, el ciutadà té raó quan al·lega manca de comunicació amb els serveis municipals. Des del nostre punt de vista, el problema no és tant la manca de comunicació (atès que, amb caràcter general, s'ha donat resposta a les seves peticions) com **la qualitat d'aquestes respostes**. I això pels motius següents:

- En primer lloc, del contingut de les respostes no es desprèn que s'informi de cap data concreta ni prevista d'inspecció ni, tampoc, quines són les actuacions necessàries o, contràriament, perquè no és necessari intervenir.
- En segon lloc, en cap de les respostes facilitades al ciutadà se l'informa que la distància que hi ha d'haver entre les capçades dels arbres i les línies de façana, balcons miradors o voladissos ha de ser, com a mínim, d'1 metre i que, feta aquesta mesura, s'ha comprovat que la distància és superior. Sí que es diu en data 13 de setembre de 2022 que “s'ha anat mirar i **no toquen** façana” i, en data 22 d'agost de 2023, es diu que “hem vist que hi ha **una bona distància** de separació”.
- En tercer lloc, en la **informació facilitada a la Sindicatura es diu que la revisió de l'arbrat es fa, com a mínim, un cop cada dos anys** per valorar-ne l'estat i evitar possibles riscos. En canvi, **s'informa el ciutadà que aquesta revisió es fa, com a mínim, un cop l'any**.
- Finalment, en data 22 d'agost de 2023 es diu al ciutadà que “per cadascuna de les incidències s'havia anat a comprovar la distància entre les branques de l'arbrat i que hi havia una bona distància”, i en data 17 de novembre de 2023 **se l'informa que s'han fet les actuacions pertinents i que la incidència ha quedat resolta**, sense concretar quines han estat aquestes actuacions.

Com ja hem exposat més amunt, contrastant la informació municipal i les dades aportades pel ciutadà, si bé es fa difícil qüestionar que es fessin les inspeccions a les quals l'òrgan municipal feia referència, sí que és, com a mínim, un fet controvertit que es fes cap intervenció concreta en aquest arbrat abans del 9 de maig de 2024.

De fet, el ciutadà va continuar insistint que no s'havia donat solució al problema exposat i **reiterava el seu oferiment que es fes una inspecció des del seu domicili** per comprovar els fets que manifestava.

En tot cas, de l'intercanvi de comunicacions entre el ciutadà i l'òrgan municipal s'evidencia una clara discrepància entre els fets exposats pel primer i les actuacions de l'IMPJ. En aquest punt, la Sindicatura **coincideix amb el parer del promotor de la queixa** que aquest desacord s'hagués pogut resoldre d'una manera més eficaç amb una trucada telefònica al ciutadà i una visita in situ perquè pogués mostrar els inconvenients que, segons ell, provocaven les branques en el seu domicili, o bé

facilitant-li la informació que s'ha donat a aquesta Sindicatura respecte de les distàncies entre l'arbrat i les façanes de la ciutat, així com concretant les accions que s'havien dut a terme i en quines dates.

4. Resposta a la fitxa IRIS

Un altre motiu de queixa és la resposta que va rebre el ciutadà en data 9 de juliol de 2024, en la qual se li comunicava, literalment:

Amb la present comunicació ens reiterem en les respostes facilitades anteriorment alhora que us informem que; en cas de tornar a presentar una nova petició sobre el mateix assumpte procedirem a tancar automàticament la queixa sense emetre resposta.

En el correu electrònic de data 13 d'agost de 2024 el ciutadà va posar en coneixement de la Sindicatura que se sentia maltractat per l'Ajuntament, atès que se li negava la possibilitat de qüestionar el que, segons el seu criteri, era un mal funcionament municipal.

Les comunicacions rebudes per la bústia de "Queixes i suggeriments" es regulen pel Decret d'alcaldia S1/D/2017-2348, 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).

Quant a la tramitació de les comunicacions IRIS, el servei competent ha de validar la queixa en un termini màxim de cinc dies. El termini màxim de resposta és de trenta dies des de l'entrada de la comunicació al sistema IRIS. Aquest termini es pot ampliar quinze dies més, sempre que hi concorrin circumstàncies excepcionals i justificades, però, en aquest cas, s'haurà de fer una comunicació intermèdia a la persona sol·licitant per explicar-li el motiu del retard.

L'article 7.1.c) d'aquesta norma disposa que no es tramitaran les comunicacions abusives quan el ciutadà/ana faci **comunicacions reiterades sobre el mateix tema que ja li han estat contestades per l'Ajuntament.**

Si bé aquest precepte no indica quin és el nombre de comunicacions que s'han de fer per considerar que hi ha una reiteració, sí que especifica clarament que es tracti del mateix tema i que hagin estat contestades per l'Ajuntament. Des d'aquesta institució entenem que, a fi d'evitar un ús abusiu del sistema, és necessari regular el nombre de peticions. Si no es fes, es podria col·lapsar el servei i seria difícil poder donar compliment als terminis de resposta que la mateixa norma preveu.

Tanmateix, en el cas que ens ocupa, és discutible que les comunicacions del ciutadà hagin versat sobre el mateix tema i que s'hi hagi donat resposta. De fet, que no s'hi va donar una resposta completa ho avalen no només les raons exposades en l'apartat precedent sinó també el fet que la darrera intervenció municipal en aquest indret es va fer el 31 de juliol de 2024, és a dir, amb posterioritat a la resposta que se li va donar el 9 de juliol de 2024.

Les respostes poden ser ràpides, però si no es corresponen amb la petició de la ciutadania, com en aquest cas, poden condicionar la percepció de la qualitat del servei i de la transparència administrativa. És evident que no sempre és possible donar a la ciutadania una resposta que satisfaci les seves expectatives, però el que sí que és necessari és que l'explicació es correspongui amb la petició expressada.

En aquest punt, convé recordar que la ciutadania espera de l'Administració una resposta congruent amb els criteris mateixos de l'Administració. Mantenir el criteri que s'estimi oportú garanteix que les administracions públiques serveixin amb objectivitat els interessos generals, tal com emana de l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú. Entre aquests principis generals es menciona específicament que les administracions han de respectar, en la seva actuació i les seves relacions, els principis de servei efectiu a la ciutadania, la **simplicitat**, la **claredat** i la **proximitat** als ciutadans i ciutadanes, així com la participació, l'objectivitat i la transparència de l'actuació administrativa.

Tot això anterior s'engloba en els **principis de bona administració i d'eficàcia** dels serveis públics recollits en l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, i en els articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola. Aquests drets impliquen que l'Administració ha de prestar un servei efectiu a la ciutadania i agilitzar els procediments administratius i les activitats de gestió, i respectar, alhora, els drets i els interessos legítims de la ciutadania.

Així mateix, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, esmenta, en l'article XXIII, quan es refereix a l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració, que les autoritats locals han de garantir l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries.

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'Institut Municipal de Parcs Jardins no ha estat eficaç pel que fa al dret a una bona administració, ja que no**

ha donat una informació clara, precisa i objectiva al ciutadà respecte de les actuacions relacionades amb la incidència i la poda de l'arbrat.

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

- **Recordar a l'Institut Municipal de Parcs Jardins** que, en les seves relacions amb la ciutadania, ha d'actuar d'acord amb els principis generals de l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú, entre els quals figuren els de simplicitat, claredat i proximitat.

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.