

## **Resolució 344/2023, de 10 de maig**

**Número d'expedient de la Reclamació:** 712/2022

**Administració reclamada:** Ajuntament de Barcelona

**Informació reclamada:** Contractes de neteja i queixes pel servei.

**Sentit de la resolució:** Acord de mediació

**Resum:** L'article 42.5 LTAIPBG estableix que l'acord assolit per les parts en el marc d'un procediment de mediació posa fi al procediment i en cap cas no pot ser contrari a l'ordenament jurídic. Segons es desprèn de l'acta aixecada al finalitzar la sessió de mediació celebrada, degudament signada pels assistents, les parts han assolit un acord, que consta annex a aquesta Resolució, a satisfacció de la persona reclamant. Amb la informació de què disposa la GAIP, no s'aprecia que aquest Acord contingui elements contraris a l'ordenament jurídic ni als interessos generals, per la qual cosa correspon posar fi al procediment de reclamació.

**Paraules clau:** Ajuntament. Neteja viària. Itineraris. Horaris. Queixes. Reclamació contra estimació parcial. Mediació. Acord de mediació.

**Ponent:** Josep Ramon Barberà i Gomis

**Mediador:** Josep Mir Bagó

### **Antecedents**

1. El 6 d'agost de 2022 entra a la GAIP la Reclamació 712/2022, presentada contra l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb la sol·licitud indicada a l'antecedent següent. La persona reclamant sol·licita el procediment de mediació previst a l'article 42 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (LTAIPBG) i regulat pels articles 36 a 41 del Reglament de la GAIP, aprovat pel Decret 111/2017, de 18 de juliol (RGAIP).
2. El 10 de juliol de 2022 la persona reclamant demana a l'Ajuntament de Barcelona: "Per cadascun dels serveis de neteja de la ciutat: - Recollida de brossa: comercial, rebuig, vidre, paper, plàstic, orgànica - Recollida de mobles vells - Neteja de carrers 1) Enumeració i identificació de cadascun dels itineraris establerts en el contracte actual 2) Enumeració i identificació de cadascun dels itineraris establerts en el nou contracte de neteja 3) Registre horari dels serveis efectuats durant el 2019, 2020, 2021 i 2022, identificant l'itinerari (1) 4) Planificació dels horaris per cadascun dels itineraris del nou contracte de neteja (2) 5) Llistat anonimitzat de les queixes rebudes per motius de soroll causades per serveis de neteja durant els anys 2019, 2020, 2021 i 2022 que inclogui, carrer, número, districte, data, hora i motiu de la queixa. 6) Extracte del nou contracte de neteja que especifiqui el detall de les consideracions per evitar molèsties de soroll

als veïns. Motivació: Anàlisi de les dades. Format: Itineraris i registres en format CSV, on cada camp estigui correctament indexat i les dades normalitzades per facilitar l'anàlisi”.

3. Per resolució de 29 de juliol de 2022 l'Ajuntament de Barcelona resol: “- Estimar la sol·licitud d'accés a la informació pública en relació als punts 1, 2, 3 i 4 de la sol·licitud d'accés a la informació pública, és a dir: 1) Enumeració i identificació de cadascun dels itineraris establerts en el contracte actual, 2) Enumeració i identificació de cadascun dels itineraris establerts en el nou contracte de neteja, 3) Registre horari dels serveis efectuats durant el 2019, 2020, 2021 i 2022, identificant l'itinerari (1) i 4) Planificació dels horaris per cadascun dels itineraris del nou contracte de neteja (2), essent que, de conformitat amb allò que disposa l'article 36.2 de la LTAIPBG, aquesta administració subministrarà la informació en un format diferent del sol·licitat. La informació sol·licitada serà lliurada mitjançant vista dels expedients i en el termini que preveu l'article 36.1 de la LTAIPBG. - Inadmetre la sol·licitud d'accés a la informació pública relativa al punt 5, és a dir, 5) Llistat anonimitzat de les queixes rebudes per motius de soroll causades per serveis de neteja durant els anys 2019, 2020, 2021 i 2022 que inclogui, carrer, número, districte, data, hora i motiu de la queixa, en virtut del que disposa l'article 29.1.b) de la LTAIPBG, consistent en que són inadmeses a tràmit les sol·licituds d'accés a la informació pública si per obtenir la informació cal una tasca complexa d'elaboració o reelaboració. - Inadmetre la sol·licitud d'accés a la informació pública relativa al punt 6, és a dir, Extracte del nou contracte de neteja que especifiqui el detall de les consideracions per evitar molèsties de soroll als veïns.”, atenent a que és una informació que no existeix, i s'hauria d'elaborar expressament, essent que es posa a disposició del sol·licitant un enllaç on pot consultar la integritat del contracte i ell mateix elaborar l'extracte en qüestió”. La resolució municipal es fonamenta en les consideracions següents: “En relació als punts 1, 2, 3 i 4 de la sol·licitud d'accés a la informació pública, és a dir: (...) La Direcció de Serveis de Neteja i Gestió de Residus informa que estima l'accés a aquests quatre punts de la informació sol·licitada. Ara bé, en relació amb el format en què la informació ha de ser subministrada, el sol·licitant ha demanat que el subministrament es faci en format CSV, on cada camp estigui correctament indexat i les dades normalitzades per facilitar l'anàlisi, i cal destacar que l'article 36 LTAIPBG disposa: (...) En cas que ens ocupa la informació sol·licitada no consta en el format que es sol·licita. Les dades consten en el contingut dels expedients, el que sol·licita el peticionari és que el personal municipal inverteixi molts dies de feina a jornada completa en mirar pàgina per pàgina tots els expedients i anar filtrant una a una totes les diverses dades que sol·licita. Aquesta administració considera que es dona el cas estipulat a l'apartat a) i e) de l'article 36.2 de la LTAIPBG. També caldria afegir que l'administració no té com a funció a través del dret d'accés fer de documentalista. Per tant, de conformitat amb allò que disposa l'article 36.2 de la LTAIPBG, aquesta administració subministrarà la informació en un format diferent del sol·licitat. Per tal de facilitar l'accés al sol·licitant la Direcció de Serveis de Neteja informa que el sol·licitant podrà efectuar vista dels expedients a les dependències del

departament d'Administració - Gestió de Recursos (Ecologia Urbana), essent que la informació sol·licitada serà lliurada mitjançant vista dels expedients i en el termini que preveu l'article 36.1 de la LTAIPBG. Posteriorment si el sol·licitant requereix còpies d'alguna informació seran subministrades previ pagament de les taxes municipals estipulades. Tot informant que en compliment de l'article 133 de la Llei de Contractes part d'aquesta informació pot estar subjecta a confidencialitat, segons les declaracions dels adjudicataris dels respectius contractes. En relació al punt 5 de la sol·licitud d'accés a la informació pública, és a dir, "Llistat anonimitzat de les queixes rebudes per motius de soroll causades per serveis de neteja durant els anys 2019, 2020, 2021 i 2022 que inclogui, carrer, número, districte, data, hora i motiu de la queixa", cal destacar que les queixes formulades a l'Ajuntament de Barcelona s'introdueixen a l'aplicatiu d'Incidències, queixes, suggeriments, consultes i agraïments, per tal de poder fer el seguiment de la seva gestió i donar retorn a la persona que ha formulat la queixa (o suggeriment, consulta o agraïment). Les principals dades de totes aquestes comunicacions, un cop resoltes, es publiquen al portal de dades obertes municipals, en el dataset <https://opendata-ajuntament.barcelona.cat/data/ca/dataset/iris>. De cada comunicació es publica la seva classificació temàtica a tres nivells: - Àrea - Element - Detall. Entenem que les queixes objecte de la sol·licitud s'hauran presentat dins de l'àrea "Recollida i neteja de l'espai urbà", tot i que no es pot descartar que alguna d'elles s'hagi pogut presentar amb una altra àrea de classificació, ja que per a les comunicacions presentades a través del web municipal, és la persona que presenta la queixa qui n'escull la classificació temàtica. Les dades d'interès del ciutadà relatives al carrer, número i districte figuren totes elles en el dataset facilitat. Les dades relatives al motiu de la queixa, és a dir, a si la queixa feia referència en concret a sorolls causats pels serveis de neteja i la data i hora dels sorolls, no figuren en el dataset facilitat. En el dataset facilitat, els "elements" i "detalls" (segon i tercer nivell de classificació) existents dins de l'àrea "Recollida i neteja de l'espai urbà", són: (...) Com es pot observar, no existeix cap element ni detall corresponent a sorolls causats pels serveis de neteja. A continuació presentem la selecció dels epígrafs de detall sota els quals sembla més probable que, qui hagi presentat una queixa d'aquestes característiques, l'hagi classificada, junt amb el volum de comunicacions que consten en el dataset del 2021: (...) Com es pot apreciar, estem davant de milers de queixes, essent que no estan classificades per sorolls causats pel servei de neteja. Per tal d'esbrinar quines d'aquests milers de queixes responen a una queixa per sorolls causats per serveis de neteja, hauríem de filtrar el text de les comunicacions un a un. El filtratge el faríem per exemple per la paraula "sorolls", "ruidos" o expressions anàlogues; però tot i així després les hauríem de repassar una a una per saber si realment són sorolls causats pel servei de neteja o no. A més a més podria molt ben ser que algunes de les queixes del soroll causat pel servei de neteja no sortissin en aquest filtratge perquè no hi constés en el seu text alguna de les paraules clau que utilitzéssim. Filtrar per "sorolls", "ruidos" o expressions anàlogues no seria suficient, ja que, tenint en compte que

aquestes paraules són polisèmiques, i que igualment la queixa pot tractar sobre altre tipus de sorolls que no siguin els causats pels serveis de neteja, el fet de que el contingut de la queixa contingui aquestes expressions no implica necessàriament que la queixa sigui de les que sol·licita l'interessat. Addicionalment, és freqüent que, en el contingut de les queixes, la persona que les presenta doni dades que poden afectar a la seva privacitat, intimitat o seguretat; més, tenint en compte que en les dades de les comunicacions publicades en el dataset hi figura el carrer i el número. Per això, es faria doblement necessari llegir un a un els continguts de les fitxes que contenen aquestes expressions, per tal d'eliminar-ne aquestes dades, i això s'hauria de fer per a cadascun dels anys 2019, 2020, 2021, cosa que resulta inassumible amb els recursos municipals disponibles. En relació a la data i hora dels sorolls causa de la queixa, en el dataset hi figura la data en què s'ha formula la queixa, que podria no coincidir amb la data i hora en què es va produir el soroll objecte de la queixa; així doncs, també caldria revisar les comunicacions una a una per veure si la persona que l'ha presentada ha indicat en el text de la comunicació la data i hora en què es van produir els sorolls i anar-los anotant manualment. Per tant, en relació a la sol·licitud d'accés a la informació pública relativa al motiu de la queixa, i a la data i hora dels sorolls causa de la queixa s'ha d'inadmetre, de conformitat amb allò que disposa l'article 29.1.b de la LTAIPBG, atenent a que per la obtenció de la informació sol·licitada cal una tasca complexa d'elaboració o reelaboració. Tal i com s'ha exposat la cerca manual de milers de queixes una a una comportaria la necessitat de tenir una persona amb dedicació exclusiva a temps complert, durant varies setmanes. Per tot l'exposat no es pot atorgar l'accés a la informació relativa al motiu de la queixa, i a la data i hora del soroll perquè seria d'aplicació la causa d'inadmissió prevista en l'article 29. 1. b) de la LTAIPBG, atès que es tractaria d'una tasca complexa d'elaboració. (...) En relació al punt 6 de la sol·licitud d'accés a la informació pública, és a dir: 6) Extracte del nou contracte de neteja que especifiqui el detall de les consideracions per evitar molèsties de soroll als veïns." La Direcció de Serveis de Neteja i Gestió de Residus informa que no disposa de cap extracte del contracte de neteja que especifiqui el detall de les consideracions per evitar molèsties de soroll als veïns, però si el sol·licitant desitja un extracte se'l pot confeccionar ell mateix a partir de la consulta al "Plec de Condicions Tècniques per a la contractació dels serveis de recollida de residus municipals i neteja de l'espai públic a la ciutat de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible" accedint al web de Contractació Pública:

[https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin\\_pscp/AppJava/notice.pscp?reqCode=viewCn&idDoc=43192689](https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/notice.pscp?reqCode=viewCn&idDoc=43192689)".

4. La Reclamació presentada el 6 d'agost de 2022 es fonamenta en les consideracions següents: "Per la majoria d'informació (itineraris i registres horaris) l'Ajuntament de Barcelona justifica que no disposa de les dades en el format demanat (csv) per proporcionar les dades només de manera presencial a la seu d'Ecologia Urbana. L'Ajuntament pot donar aquesta informació de



manera electrònica sense necessitat de ser presencialment. Aquest requeriment de donar les dades presencialment vulnera el dret a l'accés a la informació pública. Sobre les queixes, l'Ajuntament justifica que aquesta incidència no està categoritzada i requereix massa feina per part seva. El soroll de la neteja a la ciutat és una incidència suficientment habitual com per tenir-ho categoritzat dins el sistema d'incidències, i si no és així, només pot respondre a la motivació de voler ocultar les dades”.

5. L'11 d'agost de 2022 la GAIP comunica la Reclamació a l'Ajuntament de Barcelona i li requereix que, dins del termini de quinze dies establert per l'article 33.4 RGAIP, li trameti un informe sobre ella, així com també còpia de l'expedient de la sol·licitud d'informació de la que deriva i, en general, dels antecedents que puguin ser rellevants per resoldre la Reclamació.
6. El 12 d'agost de 2022 la GAIP admet provisionalment la Reclamació, informa a la persona reclamant sobre els aspectes més rellevants de la seva tramitació i de la posició jurídica que ostenta com a persona interessada, de conformitat amb la legislació de procediment administratiu i la de transparència i accés a la informació pública. Li demana especialment que informi a la GAIP immediatament de les comunicacions que rebí de l'Administració reclamada relatives a la informació pública sol·licitada.
7. El 12 d'agost de 2022 l'Ajuntament demana a la GAIP l'ampliació del termini per emetre l'informe requerit, degut a què es troben de vacances les persones que haurien de confegir-lo, i la GAIP contesta ampliant-lo en 7 dies més.
8. El 13 de setembre de 2022 la GAIP rep l'informe i la còpia de l'expedient requerides a l'Ajuntament. L'informe reitera les consideracions de la resolució municipal reproduïda parcialment per l'antecedent 3.
9. El 3 d'octubre de 2022 la GAIP trasllada l'informe de l'Ajuntament de Barcelona a la persona reclamant per al seu coneixement.
10. A partir del 19 de setembre de 2022 la GAIP fa actuacions per concertar la primera sessió de mediació, però diverses circumstàncies retarden reiteradament la seva celebració. Finalment, el dia 30 de novembre de 2022 es convoca la sessió de mediació sol·licitada per al dia 16 de desembre de 2022 a les 10:00 hores.
11. El dia 16 de desembre de 2022 es celebra la sessió de mediació que finalitza amb l'acord de les parts que consta annex a aquesta Resolució.



## Fonaments jurídics

### **1. Competència de la GAIP i contingut i abast general del dret d'accés a la informació pública**

L'article 39.1 LTAIPBG estableix que "Les resolucions expresses o presumptes en matèria d'accés a la informació pública i, si escau, les que resolguin el recurs de reposició poden ésser objecte de reclamació gratuïta i voluntària davant la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública, encarregada de vetllar pel compliment i les garanties del dret d'accés a la informació pública que regula aquest títol". L'article 29 RGAIP desenvolupa aquest precepte i concreta que també poden ser objecte de reclamació davant la GAIP les comunicacions que substitueixin les resolucions i l'incompliment material del dret d'accés, quan aquest ha estat reconegut expressament o presumpta. D'acord amb aquests preceptes, la GAIP és competent per tramitar i resoldre aquesta Reclamació, ja que deriva d'una sol·licitud d'informació pública.

L'article 2.c LTAIPBG defineix el dret d'accés a la informació pública com "el dret subjectiu que es reconeix a les persones per a sol·licitar i obtenir la informació pública, en els termes i les condicions regulats per aquesta llei". Per la seva banda, l'apartat b del mateix precepte defineix la informació pública com "la informació elaborada per l'Administració i la que aquesta té en el seu poder com a conseqüència de la seva activitat o de l'exercici de les seves funcions, inclosa la que li subministren els altres subjectes obligats d'acord amb el que estableix aquesta llei".

Segons l'article 18.1 LTAIPBG, "Les persones tenen el dret d'accedir a la informació pública, a què fa referència l'article 2.b, a títol individual o en nom i representació de qualsevol persona jurídica legalment constituïda". I l'article 20.1 de la mateixa llei afegeix que "El dret d'accés a la informació pública es garanteix a totes les persones, d'acord amb el que estableix aquesta llei. El dret d'accés a la informació pública només pot ésser denegat o restringit per les causes expressament establertes per les lleis".

Així mateix, els apartats 2 i 3 de l'article 20 LTAIPBG estableixen els següents requisits i criteris per a l'aplicació dels límits legals al dret d'accés a la informació pública: "2. Les limitacions legals al dret d'accés a la informació pública han d'ésser aplicades d'acord amb llur finalitat, tenint en compte les circumstàncies de cada cas concret, s'han d'interpretar sempre restrictivament en benefici d'aquest dret i no es poden ampliar per analogia. 3. Per a aplicar límits al dret d'accés a la informació pública, l'Administració no disposa de potestat discrecional i ha d'indicar en cada cas els motius que ho justifiquen. En la motivació cal explicitar el límit que s'aplica i raonar degudament les causes que en fonamenten l'aplicació".

A més, els límits legals al dret d'accés a la informació pública no són d'aplicació automàtica i absoluta (l'encapçalament de l'article 21 LTAIPBG es refereix expressament a què els límits enumerats per aquest precepte "poden" dur a la denegació de l'accés sol·licitat), de manera que l'article 22 de la mateixa llei requereix que siguin aplicats d'acord amb criteris de proporcionalitat i temporalitat: "Els



límits aplicats al dret d'accés a la informació pública han d'ésser proporcionals a l'objecte i la finalitat de protecció. L'aplicació d'aquests límits ha d'atendre les circumstàncies de cada cas concret, especialment la concurrència d'un interès públic o privat superior que justifiqui l'accés a la informació.

2. Els límits del dret d'accés a la informació pública són temporals si així ho estableix la llei que els regula, i es mantenen mentre perduren les raons que en justifiquen l'aplicació”.

## **2. Acord de mediació**

L'article 42.5 LTAIPBG estableix que l'acord assolit per les parts en el marc d'un procediment de mediació posa fi al procediment i en cap cas no pot ser contrari a l'ordenament jurídic. Segons es desprèn de l'acta aixecada al finalitzar la sessió de mediació celebrada, degudament signada pels assistents, les parts han assolit un acord, que consta annex a aquesta Resolució, a satisfacció de la persona reclamant. Amb la informació de què disposa la GAIP, no s'aprecia que aquest Acord contingui elements contraris a l'ordenament jurídic ni als interessos generals, per la qual cosa correspon posar fi al procediment de reclamació.

## **3. Seguiment de l'execució**

L'article 43.5 LTAIPBG estableix que “l'Administració ha de comunicar a la Comissió les actuacions fetes per a executar els acords de mediació i per a donar compliment a les resolucions dictades per la Comissió”. Sobre la base d'aquestes comunicacions i de les efectuades per les persones interessades, la GAIP ha de fer seguiment del compliment de les seves resolucions, d'acord amb el que preveuen els articles 48 i 49 RGAIP i l'apartat 30 del seu Manual de reclamació, i pot adoptar les mesures que s'hi preveuen en cas d'incompliment.

L'article 43 LTAIPBG estableix que si l'Administració incompleix el termini establert pels acords de mediació o per les resolucions de la GAIP per lliurar la informació reclamada, les persones interessades ho poden comunicar a la Comissió perquè aquesta en requereixi el compliment; la desatenció d'aquest requeriment, vista la remissió expressa feta a aquest precepte per l'article 77.2.b LTAIPBG, ha de ser qualificada d'infracció molt greu amb relació al dret d'accés a la informació pública (que pot ser sancionada de conformitat amb els articles 81 i 82 LTAIPBG). L'article 49.2 RGAIP preveu que, als efectes anteriors, la Comissió pot posar aquests fets en coneixement dels òrgans competents per ordenar la incoació del procediment sancionador corresponent a què fa referència l'article 86 LTAIPBG.

Així mateix, l'article 25.2.k RGAIP preveu la publicació en el web de la Comissió dels casos que els seus requeriments han estat desatesos pels subjectes obligats.



#### **4. Publicitat de les resolucions de la GAIP**

L'article 44 LTAIPBG preveu que les resolucions de la GAIP s'han de publicar en el portal de la Comissió previst a l'article 25 RGAIP, amb la dissociació prèvia de les dades personals.

#### **Resolució**

Sobre la base dels antecedents i fonaments jurídics exposats, el Ple de la GAIP, en la sessió de 10 de maig de 2023, resol per unanimitat:

1. Declarar finalitzat el procediment relatiu a la Reclamació 712/2022 amb l'acord de les parts annex a aquesta Resolució.
2. Disposar la publicació d'aquesta resolució al web de la GAIP.

Iolanda Pineda Balló

Presidenta

---

Contra aquesta resolució, que posa fi a la via administrativa, es pot interposar recurs contenciós administratiu davant el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya en un termini de dos mesos, a comptar de l'endemà de la notificació de la resolució, d'acord amb la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.



## ACORD DE MEDIACIÓ

De 16 de desembre de 2022, relatiu a la Reclamació 712/2022

### REUNITS

La persona reclamant;

- ...

En representació de l'Ajuntament de Barcelona.

- ...

- ...

- ...

### ACORDEN

L'Ajuntament de Barcelona es compromet a trametre, durant la propera setmana, a la persona reclamant les credencials per poder accedir als plànols dels recorreguts de recollida d'escombraries, així com donar resposta sobre l'existència, o no, dels registres dels horaris reals de la recollida d'aquestes.

La part reclamant, mitjançant aquest acord de mediació es dona per satisfeta de la seva reclamació en relació amb l'accés a la informació pública sol·licitada, sens perjudici de les actuacions i accions ulteriors que li puguin correspondre.

L'administració reclamada es compromet a informar del compliment del present acord a la GAIP un cop s'hagi fet efectiu, de conformitat amb el què estableix l'article 43.5 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, comunicant-li expressament en un termini d'una setmana el seu compliment i els termes de la seva execució.

El present Acord de mediació es regeix per la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i segueix el previst pel *Manual de mediació de la GAIP*, els aspectes més destacats del qual són recollits per les adjuntes "*Característiques bàsiques del procediment de mediació per a l'accés a la informació pública*". Tots aquests documents són coneguts per les parts i mereixen la seva conformitat.

L'acord es presentarà al Ple de la GAIP, a fi que aquesta en tingui coneixement, dicti la resolució que posa fi al procediment de reclamació, ordeni la seva execució i la seva publicació al web de la GAIP.

### Firmes:

*Hi consten les firmes.*