



## RESOLUCIÓ

Dret d'accés a la informació pública

NÚM. EXPEDIENT: 2022\_EXP\_284477

TITULAR (SOL·LICITANT)

Telèfon:

Correu electrònic:

Document d'identitat:

### ANTECEDENTS DE FET

I.- En data 10/07/2022, el Sr. [REDACTED] va efectuar sol·licitud d'accés a la informació pública a l'Ajuntament de Barcelona.

Concretament, [REDACTED] sol·licitava la informació següent:

*“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.”

II.- En relació als punts 1, 2, 3, 4 i 6 van ser derivats a la Direcció de Serveis de Neteja i Gestió de Residus, i el punt 5 va ser derivat al Departament de Transparència.

### CONSIDERACIONS JURÍDIQUES

I.- Tal com disposa la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, en endavant la LTAIPBG, el dret d'accés a la informació pública és un dret que tenen totes les persones d'accedir a la informació pública, entesa aquesta en sentit ampli, com tota aquella que ha estat elaborada per l'Administració i també aquella que té en el seu poder com a conseqüència de la seva activitat o de l'exercici de les seves funcions.



II.- L'Ajuntament de Barcelona va dictar la Instrucció relativa al dret d'accés a la informació pública de l'Ajuntament de Barcelona, en data 10 de desembre de 2015, modificada el 17 d'octubre de 2019 (en endavant, "la Instrucció"), a fi de fer efectives les previsions legals establertes per la LTAIPBG a l'Ajuntament de Barcelona.

III.- Tal com disposa l'article 3.3 de la Instrucció, l'òrgan competent per resoldre la sol·licitud d'accés que ens ocupa és la persona titular de la Gerència d'Àrea d'Agenda 2030, Transició Digital i Esports, atès que la informació demanada depèn de la Direcció de Serveis de Neteja i Gestió de Residus i del Departament de Transparència.

IV.- 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)*
- 4) *Planificació dels horaris per cadascun dels itineraris del nou contracte de neteja (2)*

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:

**Article 36. Accés a la informació.**

2. *L'Administració pot subministrar la informació en un format diferent del sol·licitat en els casos següents:*

*a) Si hi ha una alternativa més econòmica, sempre que no dificulti al sol·licitant l'accés a les dades.*

*e) Si tècnicament no és possible fer una còpia en el format en què s'ha demanat la informació.*

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 dóna 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.

V.- 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 dins de l'àrea "Recollida i neteja de l'espai urbà", els "elements" i "detalls" (segon i tercer nivell de classificació) disponibles són:

---

**Ascensors**

Ascensors bruts

---

**Bancs**

Bancs bruts

---

**Baranes**

Baranes brutes

---

**Escales al carrer**

Escales del carrer brutes

---

**Escultures**

Escultura bruta

---

**Font de beure**

Font bruta

---

**Fonts ornamentals estanys i llacs**

---



Font ornamental estany o llac brut

---

**Jardinera / test**

Jardinera / test brut

---

**Jocs infantils**

Jocs infantils bruts.

---

**Lavabo públic**

Lavabo públic brut

---

**Mobiliari urbà en parcs**

Desinfecció del mobiliari urbà per la Covid-19

Mobiliari urbà en parcs brut

---

**Neteja carrers i/o places**

Disconforme servei de neteja carrers / places

Escombrat puntual per actes al carrer

Neteja de carrers o places (ús app)

Neteja espai verd parterres al carrer

Neteja forat arbre

Objectes a netejar / retirar

Orins excrements animals

Orins excrements humans

Petició reg puntual

---

**Neteja solar municipal**

Solar municipal brut

Solar municipal disconforme servei de neteja

---

**Papereres**

Neteja papereres plenes

Papereres brutes

---

**Parcs jardins i zones verdes**

Parcs jardins i zones verdes concessió bruta/manca higiene

Parcs jardins i zones verdes bruts

Parcs jardins i zones verdes disconforme servei neteja

---

**Personal de neteja**

Comportament personal de neteja

---

**Pintades / cartells / pancartes**

Disconforme servei neteja pintades/cartells

Netejar pintada cartell o pancarta en espai públic

Netejar pintada cartell o pancarta ofensiva en edificis privats o en façanes d'escoles

---

**Platges neteja**

Disconforme servei de neteja platges

Platja aigua bruta

Platja neteja serveis (gandules para-sols...)

Platja neteja sorra

---

**Punts verds**

Més punts verds

Punts verds disconforme servei

---

**Recollida animals morts**

---



Disconforme servei recollida animals morts

Recollida animals morts espai públic

---

**Recollida comercial**

Bujol bosses abandonades

Bujol incidències

Bujol manca neteja

Bujol no han passat a buidar

Bujol nou

Bujol servei recollida

Cartrons no recollits

---

**Recollida de mobles i trastos vells**

Disconforme servei recollida mobles i trastos vells

Recollida mobles abandonats al carrer

Recollida mobles abandonats no recollits el dia fixat

---

**Recollida de restes vegetals**

Contenidor restes vegetals incidències

---

**Recollida orgànic / rebuig**

Contenidor orgànic/rebuig canvi de lloc

Contenidor orgànic/rebuig cremat

Contenidor orgànic/rebuig desplaçat

Contenidor orgànic/rebuig disconforme amb el servei de neteja

Contenidor orgànic/rebuig en fan un ús incorrecte

Contenidor orgànic/rebuig incidències

Contenidor orgànic/rebuig no l'han passat a buidar

Contenidor orgànic/rebuig sol·licitud de nou/s

Contenidor orgànic/rebuig suposa barrera arquitectònica

Contenidor rebuig / orgànic

---

**Recollida paper / envasos / plàstic**

Contenidors de paper/envasos/plàstic

Contenidors de paper/envasos/plàstic ús incorrecte

Contenidors de paper/envasos/plàstic cremats

Contenidors de paper/envasos/plàstic disconforme amb el servei de neteja

Contenidors de paper/envasos/plàstic incidències

Contenidors de paper/envasos/plàstic no els han passat a buidar

Contenidors de paper/envasos/plàstic sol·licitud de nou/s

Contenidors de paper/envasos/plàstic desplaçats

Contenidors de paper/envasos/plàstic canvi de lloc

---

**Recollida pneumàtica**

Disconformitat servei recollida pneumàtica

Recollida pneumàtica incidències

---

**Recollida roba domiciliària**

Disconforme servei recollida roba domiciliària

---

**Recollida selectiva porta a porta**

Cubell d'orgànica amb bosses abandonades alienes

Desacord amb la recollida selectiva a Sarrià



Desacord amb la recollida selectiva al Bon Pastor  
Propostes de millora del servei de recollida porta a porta

#### **Sacs i contenidors runa**

---

Contenidors metàl·lics runa incidències  
Disconformitat servei sacs i contenidors runa  
Retirada per seguretat en acte espai públic  
Sacs i contenidors runa incidències  
Suposen barreres arquitectòniques

#### **Senyalitzacions**

---

Senyalitzacions brutes

#### **Taxa residus**

---

Disconformitat amb la taxa de recollida de residus domiciliaris

#### **Zona gossos**

---

Zona gossos bruta

Com es pot observar, no existeix cap element ni detall corresponent a sorolls causats pels serveis de neteja. En relació als epígrafs sota els quals sembla més probable que qui hagi presentat una queixa d'aquestes característiques l'hagi classificada, a tall d'exemple en les dades de comunicacions respostes l'any 2021 figuren els següents volums de comunicacions:

Disconforme servei de neteja carrers / places	4.055
Neteja de carrers o places (ús app)	255
Parcs jardins i zones verdes disconforme servei neteja	303
Contenedor orgànic/rebuig disconforme amb el servei de neteja	302
Contenedor orgànic/rebuig incidències	3.399
Contenedor rebuig / orgànic	979
Contenidors de paper/envasos/plàstic	1.589
Contenidors de paper/envasos/plàstic disconforme amb el servei de neteja	103
Contenidors de paper/envasos/ plàstic incidències	2.231
Disconformitat servei recollida pneumàtica	15
Recollida pneumàtica incidències	130
Propostes de millora del servei de recollida porta a porta	282

Tal i com s'ha exposat 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, 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.

Adicionalment, 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 estem en el mateix cas que el motiu de la queixa, i que per tant s’hauria de mirar comunicació a comunicació i anar-ho anotant manualment.

Per tan, 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.

**L’article 29.1.b) de la LTAIBG** disposa que:

*29.1 Són inadmeses a tràmit les sol·licituds d’accés a la informació pública en els supòsits següents:*

*b) Si per a obtenir la informació que demanen cal una tasca complexa d’elaboració o reelaboració. En aquest cas, es pot donar la informació de manera desglossada, amb la audiència prèvia del sol·licitant.*

La Comissió de Garantia del Dret d’Accés a la Informació Pública s’ha pronunciat en reiterades ocasions estimant que el dret d’accés a informació empara una certa tasca d’elaboració per part de l’Administració a partir de les dades públiques de què disposa, perquè l’LTAIPBG supera i desborda l’àmbit d’accés restringit per la legislació de procediment administratiu als documents preexistents i integrants dels expedients administratius, tot ampliant-lo al concepte d’informació pública, que comprèn els documents però també les dades que són en poder de l’Administració.

D’acord amb això, és exigible a l’Administració una certa tasca d’elaboració o de tractament per a l’extracció d’aquestes dades que consten a registres o arxius; ara bé, aquesta tasca d’elaboració no pot ser desproporcionada o excessiva, tenint en compte que es duu a terme amb personal públic.

El dret d’accés no empara exigir a l’Administració que elabori expressament informació per atendre’l, especialment si la informació demanada conté elements valoratius o interpretatius.

En conseqüència, el que pot ser motiu d’inadmissió no és la necessitat d’elaboració o reelaboració que requereixi a l’Administració facilitar la informació sol·licitada, sinó el fet que aquesta tasca sigui complexa.



El concepte que esdevé, doncs, determinant per poder al·legar la concurrència d'aquesta causa d'inadmissió és el de la complexitat (en l'elaboració o reelaboració de la informació sol·licitada).

V.- 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)

VII.- De les garanties del dret d'accés a la informació pública.

A tenor d'allò establert en l'article 38 i següents de la Llei 19/2014 i l'article 5.5 de la Instrucció, les resolucions expresses o presumptes que resolen les peticions d'accés poden ser objecte de recurs potestatiu de reposició davant l'òrgan que l'ha dictada, en el termini d'un mes a comptar des del dia següent a la recepció de la seva notificació o es pot interposar recurs contenciós administratiu davant el Jutjat Contenciós Administratiu de Barcelona, en el termini de dos mesos comptats des de l'endemà de la corresponent notificació. No obstant, contra la desestimació expressa o tàcita del recurs de reposició, o bé directament contra la resolució, es pot interposar reclamació davant la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública, en els termes de l'article 42 de la Llei 19/2014.

## **PROPOSTA DE RESOLUCIÓ**

En virtut dels antecedents i fonaments jurídics descrits procedeix:

### **PRIMER.-**

**ESTIMAR PARCIALMENT** la sol·licitud d'accés a la informació pública formulada pel Sr. [REDACTED], en virtut del que disposa l'article 34.2 de la LTAIPBG, en el sentit de:

- 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.

**SEGON.- NOTIFICAR** la present resolució al Sr. [REDACTED].

La tècnica Superior en Dret del Departament de Transparència i Bones Pràctiques  
Roser Vaqué Pons

#### **RESOLUCIÓ**

Vista l'anterior proposta de resolució i en ús de les atribucions conferides per delegació de l'Alcaldia per Decret de l'Alcaldia de 24 d'octubre de 2019, hi dono la meva conformitat i la converteixo en **RESOLUCIÓ**. Que es compleixi.

El gerent d'Àrea d'Agenda 2030, Transició Digital i Esports  
Xavier Patón Morales