

**Recomanació RAS 1/2020, 14 de febrer,
sobre l'atenció del Servei d'Objectes Trobats.**

ANTECEDENTS

Són de referència els expedients IMA 253/2019, DC 099/2019, IMA11/2020, IMA12/2020, IMA15/2020, IMA16/2020, IMA17/2020, IMA18/2020, IMA24/2020, IMA34/2020 i IMA 48/2020, oberts amb condició d'IMA pel compromís de l'Àrea en resoldre la qüestió.

En data 16 de desembre es va constatar la deficient atenció del Servei d'Objectes Trobats atesa la manca de personal i la limitació horària, aleshores minsa, irregular i indeterminada. Els Serveis municipals que comparteixen les dependències amb Objectes Trobats varen comunicar a la Defensora l'experiència de la ciutadania sobre la diversa casuística de ciutadania desatesa.

En data 30 de desembre, es va contactar amb l'Àrea de Seguretat Ciutadana per transmetre la següent conclusió: "aquest no és un problema puntual [...] s'està produint un greuge important sobre la ciutadania que no pot recuperar els seus objectes i documents personals". La Regidora va prendre coneixement i va indicar mesures d'urgència concretant un horari provisional i comproment-se a una resolució formal per després de les festes de Sant Sebastià, atesa la recent incorporació de l'Intendent en cap de la PL i la prioritat d'altres qüestions.

En data 9 de gener es contacta novament amb Seguretat Ciutadana per transmetre la limitada efectivitat de les mesures d'urgència i es recorda el GREUGE que diàriament provoca l'abandonament del servei traslladant els cassos reals. En data 7 de febrer la Regidora respon per reiterar que atindrà el problema quan ho permetin les prioritats.

Els cassos dels que la Defensora ha tingut coneixement han demostrat la urgent necessitat de recuperació d'uns objectes que el propi servei havia notificat a la ciutadania indicant que els tenia en custòdia i que l'horari d'atenció era de dilluns a divendres de 8.30 a 14 h, erròniament. La casuística ha estat diversa: recuperació de DNI per viatjar, turistes que volien recuperar telèfons mòbils i tornaven al seu lloc d'origen, persones grans de pobles de Mallorca que s'havien desplaçat fins a Palma o d'altres que havien demanat permís a la feina, etc.

FONTS DE DRET

El Codi Civil diu al seu article 615: " El que encontrare una cosa mueble, que no sea tesoro, debe restituirla a su anterior poseedor. Si éste no fuere conocido, deberá **consignarla inmediatamente en poder del Alcalde** del pueblo donde se hubiese verificado el hallazgo. **El Alcalde hará publicar éste**, en la forma acostumbrada, dos domingos consecutivos."

Així, doncs, és responsabilitat municipal la custòdia i l'anunci de la troballa per a la recuperació per part de la ciutadania. Res hem trobat a la recerca de normativa general sobre la forma d'exercir aquesta responsabilitat que és enfocada de diverses formes als ajuntaments de l'estat. Per exemple, a la Ciutat Autònoma de Melilla, des del 2017 existeix un reglament que regula el servei, a Madrid s'encarrega la Direcció General de Contractació i Serveis de l'Ajuntament i a Valladolid es publiquen periòdicament les relacions d'objectes trobats a la pàgina web. En tots els casos consultats les oficines tenen atenció al públic en horari d'oficina complet de dilluns a divendres.

A Palma, històricament, el Batle ha descarregat d'aquesta tasca sobre la Policia Local qui ha atès el servei amb diligència i, segons hem sabut, al llarg dels darrers 10 anys sols havia tancat un dia dins l'horari establert i va ser per causa major.

Al Decret de d'organització dels Serveis Administratius de l'Ajuntament, conegut per Decret de Competències (Decret 201912313, de 18 de juny de 2019), no consta l'atenció de l'Oficina d'Objectes Trobats com a competència específica de cap Àrea, que potser de forma genèrica s'ha de considerar inclosa en el punt I.I.a.b sobre la competència de Seguretat Ciutadana. No obstant això, la possibilitat d'enfocament d'aquest servei és responsabilitat del Batle, qui haurà de definir d'acord amb el seu criteri, les garanties de seguretat sobre els bens trobats i els antecedents, la millor forma d'atendre la ciutadania.

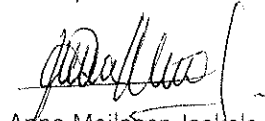
Actualment "Objectes Trobats" sols atén el públic dimarts i dimecres de 8.30 a 13.30 hores, la informació del web s'ha actualitzat parcialment quant a l'horari però les notificacions que es remeten a la ciutadania per a la recollida dels objectes trobats continuen informant de l'horari anterior, de dilluns a divendres, de 8.30 a 14 hores.

RECOMANACIÓ - A la vista dels fets i del temps transcorregut des de l'inici del problema, es considera que existeix un GREUGE i es RECOMANA LA RESTAURACIÓ DE L'HORARI DE LES OFICINES D'OBJECTES TROBATS de dilluns a divendres, 9 a 14 hores, i a ser possible ampliar aquest horari, oferint informació correcta i actualitzada.

Es recomana igualment l'elaboració d'un DOCUMENT FORMAL (Protocol o Reglament) en què es defineixin les condicions i naturalesa del servei, el tractament dels objectes segons la seva tipologia, la recuperació per part de la ciutadania i qualsevol altra qüestió que es consideri oportuna per una millora de l'atenció.

D'aquest document es donarà trasllat a les Àrees de Batlia i a la de Seguretat Ciutadana, a més de la Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions perquè insti a qui correspongui a l'estudi de la present Recomanació amb caràcter urgent i prioritari.

Palma, 14 de febrer de 2020



Arina Moilanen-Jaakola
La Defensora de la Ciutadania



Defensor
de la Ciutadania