

## **RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A URBANISME**

### **ANTECEDENTS**

#### **Descripció dels fets objecte de la queixa**

En data 3 de juliol de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava que, des del 3 de novembre de 2021, estava sol·licitant un certificat de legalitat d'una construcció o habitatge al Districte de Les Corts, sense haver obtingut resposta.

En concret, explicava que el 3 de novembre de 2021, va sol·licitar l'esmentat certificat per escrit adreçat al Districte. El certificat era en relació a dues referències cadastrals.

En no rebre cap resposta, el 19 de gener de 2022 va reclamar de nou el certificat. El 20 de gener de 2022 va rebre resposta municipal informant-lo que el termini de tramitació era de sis mesos. A principis de maig de 2022, el va tornar a reclamar, amb data 23 de maig de 2022. El mateix dia 23 de maig va rebre la següent resposta:

Senyor,

Responem a la vostra comunicació rebuda el 22 d'octubre de 2021 sobre certificat de legalitat.

Informar-vos que, per poder donar resposta a la seva petició, necessitem que contacteu novament amb nosaltres i ens faciliteu el número de registre de la petició, el nom, DNI o CIF del titular de la tramitació. Podeu facilitar-nos la informació o la documentació sol·licitada reclamant la fitxa en el següent enllaç,

Atentament,

Arran d'aquesta resposta, el ciutadà va entendre que la seva sol·licitud s'havia perdut o bé que, per altres motius, no hi havia voluntat d'enviar-li el certificat. Per aquesta raó, va fer una nova reclamació; en aquest cas telefònicament al 010. Explica que va rebre una atenció excel·lent. El 14 de juny de 2022 va rebre un escrit, amb el següent contingut:

Benvolgut senyor,

Responem a la vostra comunicació rebuda el 18 de maig de 2022 sobre el portal de tràmits. Us informem que en breu serà notificat el certificat. Us agraïm la vostra participació i restem a la vostra disposició per a futures comunicacions.

Cordialment,

-----  
Responsable XXXXXX  
Departament de Comunicació  
Direcció de Serveis Generals  
Districte de les Corts  
Ajuntament de Barcelona

## **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.

D'acord amb el principi d'economia administrativa, no s'ha efectuat petició d'informe a l'Ajuntament de Barcelona, ja que consta en l'expedient suficient informació per poder emetre un pronunciament.

Per aquest motiu, un cop examinat el contingut de la queixa, la documentació aportada per la persona interessada i la normativa aplicable, aquesta Sindicatura emet la següent decisió:

## **CONSIDERACIONS**

La queixa presentada posa de relleu la **importància que té per a la ciutadania el tractament de les comunicacions i/o queixes que dirigeix a l'Administració.**

La petició exposada pel ciutadà a la Sindicatura se centra en la manca de resposta del Districte de les Corts a la petició d'un certificat de legalitat d'una construcció o habitatge.

En relació amb la qüestió plantejada, convé recordar els principis de bona administració i eficàcia, que es troben reconeguts al dret de la Unió Europea (article 41 de la Carta de Drets Fonamentals), als articles 9.3 i 103 de la Constitució Espanyola, i a l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú.

Així mateix, la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, aprovada l'any 2000, menciona 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.

Aquests principis impliquen comptar amb una Administració que presti el major nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat, respectant els drets i interessos legítims de la ciutadania, i capaç de resoldre els problemes de les persones de manera àgil i eficaç.

Això inclou el **deure de l'Administració de resoldre expressament les peticions i reclamacions que li presenti la ciutadania** i de donar resposta a les sol·licituds que la ciutadania adreça a l'Administració. Així ho estableix també l'article 30 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, i l'article 22 de la Llei 26/2010, que menciona el dret a obtenir una resolució expressa i notificada dins del termini legalment establert.

La jurisprudència és també eloqüent en aquest sentit, tal com mostra la Sentència del Tribunal Suprem de 28 de maig de 2020 (entre moltes altres):

(...) el deure jurídic de resoldre les sol·licituds, reclamacions o recursos **no és una invitació de la llei a la cortesia dels òrgans administratius, sinó un estricte i rigorós deure legal que obliga tots els poders públics**, per exigència constitucional (arts. 9.1; 9.3; 103.1 i 106 CE), i **la seva inobservança arrossega també el trencament del principi de bona administració**, que no només juga en el terreny dels actes discrecionals ni en el de la transparència, sinó que, com a pressupòsit bàsic, exigeix que l'Administració compleixi els seus deures i mandats legals estrictes i no s'empari en la seva infracció per causar un perjudici innecessari a la persona interessada.

Pel que fa a la responsabilitat en la tramitació, l'article 20 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques estableix el següent:

Els titulars de les unitats administratives i el personal al servei de les administracions públiques que tinguin al seu càrrec la resolució o el despatx dels assumptes seran responsables directes de la seva tramitació i adoptaran les mesures oportunes per remoure els obstacles que impedeixin, dificultin o retardin l'exercici ple dels drets dels interessats o el respecte als seus interessos legítims, i hauran de disposar tot allò necessari per evitar i eliminar tota anormalitat en la tramitació de procediments.

Aquesta institució considera que la jurisprudència invocada i les normes analitzades imposen a l'administració un grau d'exigència i diligència a l'hora de respondre les peticions de la ciutadania que ha de regir l'actuació administrativa en el marc del dret a una bona administració.

En el present cas, **res no justifica que, durant vuit mesos, no s'hagi facilitat al ciutadà la informació necessària per tramitar la seva petició**. La seva demanda, més enllà dels interessos legítims de la persona interessada, **era de resposta ben senzilla: facilitar-li l'adreça web de l'oficina virtual de tràmits** perquè pogués fer la gestió que sol·licita. Cap de les respostes donades al ciutadà en relació amb la seva petició ha donat solució a la qüestió plantejada.

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. Un cop considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació del Districte de Les Corts no ha estat ajustada a dret ni eficaç ja que no ha donat compliment a les obligacions que l'imposa la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques**.

En conseqüència, emetem la següent decisió:

- **Suggerir al Districte de Les Corts** que, amb la màxima celeritat, expedeixi el certificat sol·licitat pel ciutadà.
- **Recomanar al Districte de Les Corts** que adopti les mesures necessàries per tal de garantir els estàndards de qualitat que imposa el dret de la ciutadania a una bona administració.

- **Recordar al Districte de Les Corts** el deure legal de donar una resposta àgil, correcta i motivada al contingut de les diverses comunicacions efectuades per la ciutadania.

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.