

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET AL DESCANS I AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (LLICÈNCIES D'ACTIVITATS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 20 d'abril de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat per la manca de resposta a la petició d'accés a l'expedient en què es tramitava la denúncia, de data 23 de novembre de 2021, en relació amb l'activitat realitzada en un local del carrer de Salvador Espriu que va patir un incendi.

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 al **Districte de Sant Martí** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 9 de maig de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 22 d'agost de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

La denúncia presentada en data 23 de novembre de 2021 pel ciutadà es va incorporar a l'expedient d'inspecció iniciat en data 28 de juliol de 2021 per la presentació d'una queixa per part d'un altre ciutadà.

Revisada la documentació de l'expedient citat, es constata que en data 5 de maig de 2022 l'interessat va sol·licitar una còpia de l'expedient, però no es va gestionar

aquesta petició atès que encara no es disposava de cap document a l'expedient a part de les denúncies presentades.

Posteriorment, en data 2 de juny de 2022 es va fer una primera inspecció del local en horari nocturn. L'acta de la visita es va traslladar a l'interessat, en data 28 de juny de 2022 per mitjà de correu electrònic.

En data 13 de juliol de 2022, es va dur a terme una mesura sonomètrica del funcionament de l'activitat, amb resultat desfavorable, per la qual cosa es va incoar el procediment corresponent per adequar l'establiment. Quan es disposi de l'acusament de rebuda del requeriment d'adequació de l'activitat a la titularitat de l'establiment, es procedirà a lliurar-ne una còpia a l'interessat.

CONSIDERACIONS

1. El motiu de la denúncia

D'una banda, el ciutadà exposava que a l'establiment denunciat es fumava amb pipes d'aigua que s'escalfaven amb brases i que s'utilitzava un tipus de bengales a l'hora de servir les ampolles de cava que podien suposar un **risc d'incendi**, tal com es podia observar a les fotografies que hi havia publicades a les xarxes socials. De fet, **en data 1 d'octubre de 2021, ja s'havia produït un incendi en aquest local.**

Les persones que residien a la finca desconeixien si les instal·lacions del local actualment eren segures, ja que, des que es va tancar el local a causa del sinistre de l'1 d'octubre de 2021 i fins que es va tornar a obrir a mitjans d'octubre per tornar a desenvolupar l'activitat, no havia passat ni un mes. L'interessat considerava que eren pocs dies per poder reparar tots els desperfectes ocasionats al local.

D'altra banda, el ciutadà també feia referència en el seu escrit de queixa a les **molèsties de soroll** que patia el veïnat **des que es va cremar la insonorització acústica del local** a causa de l'incendi, ja que a l'establiment es desenvolupava una activitat musical, tipus discoteca o cocteleria. L'interessat qüestionava si disposaven de la llicència corresponent.

Per tot el que s'ha exposat, va formular una denúncia, en data 23 de novembre de 2021, en què sol·licitava que es revisessin les instal·lacions del local, que es comprovés si l'activitat s'ajustava a la llicència concedida i que es comprovessin les molèsties de soroll per part del consistori.

2. La tramitació administrativa

De la informació facilitada s'observa que des del Districte només se segueix la tramitació d'un expedient de disciplina mediambiental per les molèsties de soroll comprovades en data 13 de juliol de 2022.

Sobre la llicència d'activitats només s'indica que l'establiment disposa de la llicència de restaurant i que el local va ser objecte de reforma interior amb comunicat d'obres, admès en data 26 de febrer de 2020, sense haver comportat canvis substancials a l'activitat. Però en cap moment s'indica si les instal·lacions del local s'ajusten a la normativa un cop haver sofert l'incendi l'octubre de 2021. Per això, des d'aquesta institució es recomanarà verificar-ho.

D'altra banda, en referència amb les molèsties de soroll, es vol ressaltar que es va trigar més de sis mesos, des que el ciutadà havia presentat la denúncia, per fer les mesures sismomètriques que finalment van concloure que el funcionament de l'activitat incomplia els límits acústics establerts, i gairebé un any des que s'havia obert l'expedient d'inspecció amb la denúncia presentada per una altra persona també afectada.

Per aquests motius, es considera que **els serveis municipals no han actuat atenent als principis bàsics de funcionament, com ara l'eficàcia i l'eficiència en la tramitació dels procediments, així com el principi de servei als ciutadans**, que incideixen clarament en la percepció d'una bona administració que recull l'article 41 de la Carta europea dels drets fonamentals com a principi rector de l'actuació de les administracions públiques.

Recordem que el Tribunal Europeu dels Drets Humans (la jurisprudència del qual ha de ser un referent, atès el que disposa l'article 10.2 de la Constitució) ha afirmat reiteradament que les autoritats han de protegir els drets humans i les llibertats fonamentals de la ciutadania de forma efectiva. És per això que correspon als poders públics adoptar les mesures necessàries per garantir-los, ja que, si no ho fan, la seva passivitat davant d'ingerències mediambientals greus que impedeixin el gaudi d'aquests drets pot constituir una violació per part dels poders públics.

3. El dret d'accés a l'expedient

En la seva queixa, el ciutadà també feia referència a la impossibilitat d'accedir telemàticament a l'expedient.

Efectivament, els expedients de disciplina urbanística i mediambiental gestionats mitjançant la plataforma AUTORITAS no són accessibles des de la pàgina web de l'Ajuntament. Tanmateix, qualsevol persona que demani accés a un expedient acreditant el seu interès legítim pot disposar de la informació que hi consti sol·licitant-ne una còpia a través dels registres presencials o electrònics habilitats.

Sobre aquest assumpte, tot i que el Districte ja va informar que es procediria a facilitar a l'interessat, mitjançant correu electrònic, la documentació que s'anés incorporant a l'expedient, es vol fer referència a les previsions de la Carta municipal de Barcelona. Aquesta carta no solament defineix les formes d'informació administrativa com a garantia de màxima participació ciutadana, incloent-hi la possibilitat de consulta de les

bases de dades, els fitxers i els registres per via telefònica i telemàtica, sinó que configura com **un veritable deure de l'Administració municipal la prestació del servei d'accés a la informació municipal i ciutadana per sistemes telemàtics** (articles 39 i 41).

No hem d'oblidar que l'elevat augment de terminals i dispositius mòbils ha donat lloc a una ciutadania cada vegada més preparada i habituada a aquestes modalitats de relació telemàtica que demana aquest tipus d'interacció amb l'Administració pública. Per tant, el consistori té el deure i l'obligació d'aprofitar-ho per millorar el servei que ofereix a la ciutadania i aconseguir una organització més proactiva i eficient.

En aquest sentit, l'Ordenança reguladora de l'administració electrònica regula l'ús dels mitjans electrònics a l'activitat de l'Ajuntament de Barcelona que ha de permetre una gestió íntegrament electrònica de les tasques d'informació i comunicació amb la ciutadania per a la gestió de les actuacions administratives. I en el seu capítol 4 es recull el dret dels ciutadans i ciutadanes a disposar d'un espai personalitzat en què puguin relacionar-se electrònicament amb el sector públic municipal i a ser informats de tots els assumptes del seu interès.

Així mateix, a l'article 5 del text normatiu es disposa que en cap cas l'opció de les persones interessades d'usar o no els mitjans electrònics o de canviar el canal durant la tramitació d'un procediment administratiu pot implicar restriccions o discriminacions en l'accés electrònic al sector públic municipal o en la gestió de qualsevol tràmit del procediment administratiu en què estiguin interessades.

Actualment, l'aplicació AUTORITAS, per la qual es tramiten els expedients d'inspecció, permet fer algunes gestions telemàticament a través de l'oficina virtual de l'adreça de la seu electrònica, com ara presentar una reclamació, aportar documentació i inclús sol·licitar informació sobre l'estat de la tramitació. Tanmateix, no permet conèixer al mateix moment quin és l'estat de la tramitació d'un expedient. Per tant, únicament es pot sol·licitar aquesta informació i són els mateixos serveis municipals implicats en la tramitació els que preparen i envien la resposta.

Des d'aquesta Sindicatura es considera important, de cara a millorar la proximitat i el servei a la ciutadania i l'eficiència administrativa, focalitzar els esforços per possibilitar la consulta en línia de l'estat de tramitació dels expedients AUTORITAS, prioritzant la simplificació administrativa, la transparència i la participació ciutadana, tot respectant la seguretat jurídica i, en particular, la protecció de dades de caràcter personal.

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 del Districte de Sant Martí no ha estat eficaç per verificar les condicions de la llicència d'activitats i per comprovar les molèsties de soroll denunciades.**

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

- **Recomanar al Districte de Sant Martí** que verifiqui si les instal·lacions del local són les adequades un cop s'arreglin els desperfectes de l'incendi i informi del resultat l'interessat.
- **Recomanar al Districte de Sant Martí** que continuï diligentment la tramitació de l'expedient de disciplina incoat contra la titularitat de l'establiment.
- **Suggerir a la Direcció de Serveis d'Inspecció** que incorpori la consulta telemàtica en línia de l'estat de tramitació dels expedients.

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.