

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (DISCIPLINA URBANÍSTICA)

#### ANTECEDENTS

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

En data 8 de maig de 2024, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El 7 de juliol de 2021, va presentar una denúncia davant del Districte de Ciutat Vella relacionada amb diversos aspectes de la finca on resideix, situada a la ronda de Sant Pau.
- Informava que des de la presentació de la denúncia i en diverses ocasions havia sol·licitat una inspecció de l'immoble. La darrera ocasió en què ho va sol·licitar va ser el 8 de juny de 2023.
- En data de presentació de la queixa, el ciutadà manifestava que no s'havia dut a terme cap inspecció.

##### 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 Ciutat Vella** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 9 de maig de 2024, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

## **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 14 d'octubre de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada a la denúncia formulada pel ciutadà.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Retard en la informació**

**L'Ajuntament ha trigat més de cinc mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa.** Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, **incompleix el deure de col·laboració** establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda al Districte de Ciutat Vella l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.**

### **2. La protecció de la legalitat urbanística**

La protecció de la legalitat urbanística està regulada al títol setè del Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme (TRLUC). Els articles 110 a 119 del Decret 64/2014, de 13 de maig, regulen el procediment de protecció de la legalitat urbanística vulnerada (RPLU). Aquest procediment pretén restituir la situació il·lícita creada per l'acció d'un particular, com és el cas de les obres fetes sense llicència o incomplint les condicions de la llicència atorgada.

D'acord amb els articles 199 i següents del TRLUC, la potestat de protecció de la legalitat urbanística és d'exercici preceptiu de l'Administració competent. Així, quan l'Ajuntament té coneixement d'una situació d'una possible vulneració de l'ordenament urbanístic, ha d'activar els mecanismes de restauració de l'ordre jurídic vulnerat i la realitat física alterada.

Per tant, l'Ajuntament **està obligat a protegir la legalitat urbanística vulnerada, a tramitar amb agilitat els expedients de protecció de la legalitat urbanística i impulsar-los d'ofici en tots els seus tràmits, a prendre les mesures cautelars necessàries per garantir l'execució de les seves resolucions, a impedir els usos de les construccions que siguin il·legals i a executar les seves resolucions d'execució forçosa.**

### 3. La inspecció urbanística

La inspecció urbanística constitueix una potestat pública que forma part de l'activitat administrativa de la policia. El seu objectiu principal és comprovar, entre altres, que els actes d'edificació s'ajusten a la normativa urbanística i, en cas contrari, adoptar les mesures oportunes per al restabliment de la legalitat urbanística infringida.

L'impuls de la inspecció urbanística es pot produir en els casos següents:

- a) D'ofici per l'Administració o òrgan competent, a través dels controls periòdics que efectuen els seus serveis d'inspecció o a través de petició raonada de l'òrgan municipal o superior jeràrquic.
- b) Per denúncia, tant de persones físiques com jurídiques, tant públiques com privades.
- c) Per petició de l'Administració autonòmica competent en matèria d'urbanisme o altres òrgans de qualsevol Administració pública.

Pel que fa a la segona opció, és quan són els particulars els qui denuncien uns fets que puguin ser constitutius d'infraccions urbanístiques, són freqüents les queixes ciutadanes que al·leguen una certa passivitat de l'Administració.

En aquest sentit, la Sindicatura ja ha posat de manifest que una de les raons que això succeeixi és el nombre elevat d'expedients gestionats i de les càrregues de treball de determinats serveis, com és el cas dels de llicències i inspecció dels districtes. La manca de mitjans de què disposen els serveis tècnics municipals dificulta que les actuacions prèvies en procediments de protecció de la legalitat urbanística es puguin fer amb la immediatesa que seria desitjable.

Val a dir, però, que una cosa és que l'Administració estigui obligada a actuar i una altra de diferent és que la persona denunciant, pel mer fet de posar en coneixement uns fets davant l'Administració, tingui el dret que s'iniciï un expedient de protecció de la legalitat urbanística o que es duguin a terme les oportunes inspeccions per determinar una possible infracció.

En aquest sentit, l'article 111 del Reglament sobre protecció de la legalitat urbanística (RPLU) regula les actuacions prèvies en els procediments de protecció de la legalitat urbanística. L'apartat 1 d'aquest precepte disposa que: abans de la iniciació d'un procediment de protecció de la legalitat urbanística vulnerada, l'òrgan competent **pot dur a terme les actuacions prèvies necessàries per conèixer les circumstàncies del cas**, determinar les persones presumptament responsables, coordinar la seva actuació amb l'altra Administració competent per iniciar el procediment quan escaigui i, **en funció del seu resultat, decidir motivadament sobre la conveniència d'iniciar el procediment o arxivar les actuacions**.

Doncs bé, en aquest punt cal fer referència a la informació que el Districte de Ciutat Vella ha facilitat a aquesta Sindicatura. Informen que la denúncia del ciutadà va donar lloc a l'obertura dels expedients següents:

- manteniment interior d'edificis
- altres molèsties, no soroll, en activitats
- manteniment façanes

Aquests expedients **es van arxivar en la fase de diligències prèvies**, sense que s'arribés a incoar cap procediment ni a practicar cap inspecció, atès que en la revisió de la documentació aportada pel ciutadà **es va considerar que es tractava de problemes i litigis entre particulars de la finca, amb diferents opinions sobre aspectes tècnics, que no afectaven la disciplina urbanística.**

Com ja hem dit en altres ocasions, **no correspon a la Sindicatura revisar les decisions tècniques adoptades pels departaments de llicències i inspecció** dels districtes, ni tampoc, si les obres que s'han fet o s'estan fent s'ajusten, o no, als títols administratius habilitats per fer-les. Aquests aspectes formen part de les competències dels serveis municipals, d'acord amb el procediment establert per a la concessió de la llicència d'obres en el capítol II de l'Ordenança reguladora dels procediments d'intervenció municipal en les obres (ORPIMO), i a l'article 110 i concordants del RPLU.

#### **4. Les respostes municipals al ciutadà promotor de la queixa**

En aquest punt convé recordar que l'article 111.2 del RPLU disposa que **el resultat de les actuacions prèvies s'ha de comunicar a les persones que hagin denunciat els fets.**

De la resposta municipal es constata que el Districte de Ciutat Vella no va comunicar el resultat d'aquestes actuacions al ciutadà promotor de la queixa. De fet, això no ha succeït fins al 9 d'octubre de 2024, això és, **amb posterioritat a la intervenció de la Sindicatura de Greuges.**

No només això. El Districte havia examinat la documentació aportada pel promotor de la queixa el 7 de juliol de 2021, i d'acord amb aquesta documentació, va considerar que no hi havia elements per incoar un procediment de protecció de la legalitat urbanística ni per practicar cap inspecció.

En data 8 de juny de 2023, el ciutadà va reclamar que es fes una inspecció de l'immoble, i la resposta donada pel Districte, en data 29 de juny de 2023, va ser aquesta (sic):

Benvolgut ciutadà / benvolguda ciutadana,

Responem a la vostra petició rebuda el 8 de juny de 2023 sobre no ha rebut resposta.

Us comuniquem que **es procedeix a revisar les actuacions d'inspecció pendents**. En breu els inspectors de zona es personaran a la ubicació indicada el més aviat possible.

Us agraïm que hàgiu contactat amb nosaltres, ja que considerem que és molt important que la ciutadania participi i col·labori activament amb l'Ajuntament per millorar els serveis municipals i la convivència a la ciutat. Restem a la vostra disposició per a futures comunicacions.

Cordialment,

-----  
Responsable N919473

Direcció de Serveis Jurídics i Inspecció i Secretaria Delegada

Districte de Ciutat Vella

Ajuntament de Barcelona

A la vista del que s'ha exposat, considerem necessari posar de manifest la **sorprenent i flagrant incoherència** entre el contingut de la resposta donada al ciutadà i el de la informació facilitada a aquesta Sindicatura, més encara si tenim en compte que, com diu el Districte, es va considerar innecessari fer una inspecció de l'immoble, atès que les qüestions que es van plantejar a la denúncia eren problemes entre particulars i, per aquesta raó, els tres expedients oberts havien estat arxivats.

**És del tot inversemblant** que l'òrgan municipal indiqui al ciutadà que "es procedeix a revisar les actuacions d'inspecció pendents. En breu els inspectors de zona es personaran a la ubicació indicada el més aviat possible", quan el 29 de juny de 2023, no hi havia cap inspecció pendent atès que feia dos anys que s'havien arxivat els expedients.

Amb independència del valor jurídic de la informació facilitada al ciutadà el cert és que estem davant d'una actuació administrativa que repercuteix en els principis que han de presidir les relacions entre l'Administració i les persones administrades, com és el cas de la **confiança legítima, el dret a una informació veraç i el dret a una bona administració**.

En aquest punt, convé recordar que l'article 29 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, estableix que les administracions públiques de Catalunya han de garantir en la seva actuació l'exercici i l'efectivitat dels drets de la ciutadania, sigui quin sigui el mitjà amb el qual s'hi relacionin.

També la Carta de serveis de districtes de Barcelona estableix, entre els seus compromisos de qualitat, la resposta i la resolució amb objectivitat de les sol·licituds formulades per la ciutadania.

No podem perdre de vista que l'accés a l'Administració és la porta d'entrada per a l'exercici de drets i deures de les persones administrades. A més, la proximitat a la ciutadania està garantida pels principis generals que es recullen a l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic. La comunicació, doncs, és una eina fonamental perquè totes les persones tinguin una millor percepció del funcionament de l'Administració i, d'aquesta manera, fer-la més propera a la ciutadania, cosa que en el cas objecte de supervisió és evident que no s'ha produït.

## **5. El principi de bona administració**

Dins de la declaració de drets que fa l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, es proclamen, entre els drets en l'àmbit polític i de l'Administració, els drets d'accés als serveis públics i a una bona administració. El contingut del dret a la bona administració s'estableix en el paràgraf segon de l'article 30, segons el qual totes les persones tenen dret que els poders públics de Catalunya les tractin, en els afers que les afecten, d'una manera imparcial i objectiva, i que l'actuació dels poders públics sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen.

La bona administració com a dret i principi està recollida implícitament en la Constitució espanyola, en el seu articulat; principalment en l'article 103, quan es refereix als principis d'actuació de l'Administració: l'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb sotmetiment ple a la llei i al dret.

En aquest sentit, la sentència del Tribunal Suprem de 14 de maig de 2019 diu que a l'Administració li és exigible: "[...]una conducta prou diligent per evitar definitivament les possibles disfuncions derivades de la seva actuació, pel fet que així ho exigeix **el principi de bona administració, que no s'atura en la mera observança estricta de procediment i tràmits, sinó que va més enllà i reclama la plena efectivitat de garanties i drets reconeguts legalment i constitucionalment** al contribuent".

El Tribunal Suprem, en la seva Sentència de 27 de març de 2019, també aborda el deure de motivació de les decisions de l'Administració com a manifestació del principi de bona administració. Considera que l'obligació de motivar no s'ha establert només com a garantia del dret de defensa, **sinó que tendeix a assegurar la imparcialitat de l'Administració i l'observança de les regles que disciplinen l'exercici de les potestats que se li han atribuït**. Així mateix, la motivació de les decisions administratives ha d'acreditar que s'adopten amb objectivitat i de manera congruent amb les finalitats d'interès públic que justifiquen l'actuació administrativa, tenint en compte totes les circumstàncies que formen la realitat fàctica i jurídica subjacent (Sentència de 3 de novembre de 2015).

En resum, **els principis de bona administració i d'eficàcia dels serveis públics**, també recollits a l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, impliquen disposar d'una administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat i respecti, alhora, els drets i els interessos legítims de la ciutadania, i que sigui capaç de resoldre els problemes d'una manera àgil i eficaç.

Així mateix, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, esmenta, en l'article XXIII, en referència amb 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.

## **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 Ciutat Vella no ha estat eficaç pel que fa a la informació facilitada al ciutadà.**

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

- **Recomanar al Districte de Ciutat Vella** que extremi la diligència en la resposta a les comunicacions ciutadanes per evitar que situacions com la que s'ha descrit es puguin reproduir.

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.