

## **RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (LLICÈNCIES D'OBRES)**

### **ANTECEDENTS**

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

En data 24 de desembre de 2021, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat per no haver rebut resposta als motius del retard en la tramitació d'una llicència de primera ocupació d'un immoble del carrer de Recesvint, del qual va signar contracte de promesa de compravenda el 13 de maig de 2019.

Explicava que el lliurament de la possessió de l'immoble estava previst per al juliol del 2019 i que no s'havia pogut formalitzar la transmissió pel fet de no disposar de la llicència de primera ocupació.

La persona interessada, des del febrer del 2020, es va dirigir al Districte de Sant Andreu per sol·licitar que li fos facilitada, per escrit, diversa informació relativa al retard en la concessió de la llicència. En concret, va formular nou peticions, i només en dues ocasions va mantenir converses telefòniques amb un tècnic del Districte, sense que li fos concretada la raó del retard. Tampoc va rebre cap resposta per escrit a les peticions, tal com sol·licitava.

#### **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 Andreu** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 29 de desembre de 2021, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

#### **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 22 de març de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa l'estat de tramitació de la llicència de primera ocupació de l'immoble en qüestió.

## CONSIDERACIONS

### 1. Informació incompleta

**Abans de res, aquesta Sindicatura vol manifestar que, en la informació facilitada en l'informe de resposta, hi manca informació.** En concret, se sol·licitava informació respecte de les actuacions dutes a terme amb totes les peticions formulades pel ciutadà i, si era procedent, còpia de les respostes que li havien estat donades.

L'Ajuntament no ha informat sobre si es va donar resposta escrita a la sol·licitud del promotor de la queixa. Per aquest motiu, és difícil discernir si s'ha actuat correctament en el cas concret, alhora que **no s'adiu amb el deure de col·laboració amb la Sindicatura ni amb els principis d'actuació d'una bona administració.**

En conseqüència, **es recorda al Districte de Sant Andreu l'obligació dels òrgans municipals**, d'acord amb el que estableix la base III, apartat 3 del Reglament de funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, **d'aportar dades, expedients i, en general, tota la documentació necessària perquè pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió.**

### 2. Estat de tramitació de la llicència

L'Ajuntament informa que la finca ubicada al carrer de Recesvint fa xamfrà i està identificada també pel carrer de Servet. És per aquesta adreça que s'ha tramitat el permís d'obres i la comunicació de primera ocupació.

En data 12 de novembre de 2021 es va emetre informe signat pel tècnic i el cap del Departament de Llicències i Inspecció, on es considerava procedent admetre la comunicació de primera ocupació i utilització de les obres del carrer de Servet.

En data 29 de desembre de 2021 es va notificar l'admissió de la comunicació de primera ocupació de les obres del carrer de Servet al titular de la llicència d'obres.

Informen que, actualment, l'expedient està tancat i arxivat.

### 3. Manca de resposta a la persona interessada

La queixa presentada posa en relleu la **importància que té per a la ciutadania el tractament de les comunicacions 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 Sant Andreu a diverses peticions** sobre l'estat de tramitació de la llicència de primera ocupació de l'immoble respecte al qual va signar contracte de compravenda.

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 màxim 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 aquesta adreci a l'Administració. Així ho estableix també l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, i l'article 53 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, que menciona l'obligació de les administracions públiques catalanes de dictar una resolució expressa en tots els procediments i notificar-la, en aquest cas, donar resposta a les instàncies presentades pel promotor.

La jurisprudència també és 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 amb 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 són responsables directes de la seva tramitació i han d'adoptar les mesures oportunes per remoure els obstacles que impedeixin, dificultin o retardin l'exercici ple dels drets de les persones interessades o el respecte als seus interessos legítims, i han de disposar de 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 no s'hagi facilitat al ciutadà la informació que sol·licitava**. Convé recordar que ho estava demanant des del 23 de novembre de 2020 i, ja en aquesta data, el Districte era coneixedor tant de la data de presentació de la comunicació prèvia de primera ocupació, com de les deficiències documentals i substantives que van donar lloc a un requeriment d'esmena. Per tant, res impedia que s'hagués informat la persona interessada d'aquestes incidències.

## **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. Un cop considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació del Districte de Sant Andreu no ha estat ajustada a dret ni eficaç, ja que no ha donat compliment a les obligacions que li imposa la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya,**

En conseqüència, emetem la següent decisió:

- **Suggerir al Districte de Sant Andreu** que, amb la màxima celeritat, doni resposta per escrit a totes les peticions formulades pel ciutadà.
- **Recomanar al Districte de Sant Andreu** 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 Sant Andreu** el deure legal de donar una resposta àgil, correcta i motivada al contingut de les diverses comunicacions fetes 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.