

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA CONVIVÈNCIA PACÍFICA I AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (LLICÈNCIES D'ACTIVITAT)

#### ANTECEDENTS

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

En data 15 de juny de 2022, una ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- La manca d'actuació municipal per solucionar els problemes de convivència que provocava el funcionament de dos habitatges d'ús turístic (HUT) legalitzats a una finca del carrer de Calàbria, on només hi havia tretze habitatges.
- Les molèsties que patien a la finca eren pels comportaments incívics d'algunes de les persones turistes que s'hi allotjaven, i de les quals no es feien responsables ni les persones propietàries ni les gestores dels HUT.
- Disposaven de gravacions de les càmeres de videovigilància instal·lades a la finca en les quals es constataren els comportaments incívics que es produïen, però la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) només intervenia quan es tractava de molèsties per soroll o alguna incidència de tipus greu.
- D'altra banda, un dels pisos que disposava de la llicència d'HUT acumulava una morositat de més de 2.000 € a la finca, per la qual cosa ja havien interposat una demanda legal. No obstant això, els havien informat que s'havia transferit automàticament la llicència municipal a les persones hereves.

#### 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 a la **Direcció de Serveis d'Inspecció de l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 22 de juny 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 8 de març de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada en la qual s'exposava que, des de la Direcció de Serveis d'Inspecció, en el cas dels HUT que disposen d'habilitació municipal per exercir l'activitat, es duen a terme les actuacions següents:

- Inspeccions d'ofici o a instància de part per comprovar que el número de places o ocupants s'ajusta a les indicades al títol habilitant. En el cas de comprovar-se que no s'ajusten, s'incoa un procediment sancionador per excés d'ocupació.
- Inspeccions d'ofici o a instància de part per comprovar que els HUT exhibeixen en un lloc visible i fàcilment copsable per a les persones usuàries el número d'inscripció al registre de Turisme de Catalunya (NIRTC), el número de telèfon de 24 hores del servei d'assistència i manteniment i la capacitat màxima de l'HUT. En el cas d'incompliment s'incoa un procediment de restitució de la legalitat perquè s'esmenin les deficiències.

En els casos de molèsties veïnals d'HUT amb llicència, hi ha a disposició dels veïns i veïnes el telèfon d'assistència 24 hores que les persones propietàries o gestores tenen l'obligació de facilitar perquè formulin la seva queixa.

Si la queixa no és atesa, llavors cal dirigir-se a la GUB, que comprovarà que el telèfon funcioni. En el cas que aquesta trucada no sigui atesa, es traslladarà aquest fet a la Direcció de Serveis d'Inspecció perquè procedeixi a incoar un expedient sancionador per incompliment de les obligacions a la Llei 13/2002, de turisme de Catalunya, i el Decret que la desenvolupa, Decret 75/2020, de turisme de Catalunya.

En el cas concret que ens ocupa i pel que fa a les actuacions dutes a terme als habitatges de la finca concreta, cal dir que s'han incoat dos procediments de restitució de la legalitat vulnerada, un per a cadascun dels habitatges afectats.

**Quant al primer dels habitatges**, que disposa d'habilitació per desenvolupar l'activitat, el procediment s'inicia arran de les queixes veïnals dels dies 2, 11, 12, 13 i 16 d'octubre de 2022 per molèsties dels usuaris de l'HUT com bloquejar l'ascensor, dormir al vestíbul, fumar en espais comuns, faltar les portes de l'ascensor deixant-les obertes i, en general, dificultar la convivència amb la resta de veïns.

Des de la Direcció de Serveis d'Inspecció es fa una inspecció presencial en data 24 de novembre de 2022. Atén la inspecció la persona encarregada de l'empresa que gestiona l'HUT, qui permet l'accés a l'habitatge. Es comprova que hi ha la documentació obligatòria exhibida i que la capacitat màxima d'allotjament és de vuit places, quan per cèdula d'habitatge pot allotjar fins a nou persones. Aquest procediment s'arxiva per compliment de les condicions.

**Quant al segon dels habitatges**, que també disposa d'habilitació per desenvolupar l'activitat, s'inicia arran de les queixes veïnals dels dies 8 i 11 de juliol i 2 i 23 d'octubre de 2022 pels mateixos motius o per motius similars al primer.

En data 4 de novembre de 2022, es fa una inspecció i es comprova que no es troben visibles els rètols amb el número de NIRTC, informatius de la capacitat de l'habitatge i número de telèfon d'assistència 24 hores. Es localitzen via web dos anuncis referits al mateix habitatge, a Booking i Airbnb, on es permeten reserves per a un màxim de sis persones, que és la capacitat màxima d'ocupació que li atorga la cèdula d'habitabilitat. En aquest cas, **s'incoa un procediment de restitució de la legalitat vulnerada** que en data d'emissió d'aquest informe consta notificat mitjançant BOE en data 13 de gener de 2023.

**Cal destacar que en ambdues inspeccions, des de la Direcció de Serveis d'Inspecció, es va instar la part denunciant a adreçar-se al Servei de Prevenció del Districte per sol·licitar els serveis de mediació.** Ara bé, tot i haver estat sol·licitada la mediació, cap de les persones propietàries/gestores dels HUT amb habilitació ha mostrat voluntat de realitzar-la.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. La verificació dels requisits dels HUT**

Al desembre de 2020, en la resolució d'una queixa i amb motiu de la crisi turística ocasionada pels efectes de la pandèmia de la covid-19, aquesta Sindicatura va recomanar al consistori que aprofités el moment per dur a terme una **revisió d'ofici de tots els comunicats d'HUT en vigor**. L'objectiu era poder detectar possibles disfuncions que justifiquessin el fet de deixar sense efecte aquells comunicats que presentessin incompliments normatius i, d'aquesta manera, intentar reduir la pressió turística que inevitablement tornarien a patir els veïns i veïnes de Barcelona quan es normalitzés la situació, com ha estat el cas.

L'Ajuntament va acceptar la recomanació i va iniciar, en data 1 de març de 2021, **un pla d'inspecció de revisió dels HUT inclosos en el cens del Pla especial urbanístic d'allotjaments turístics (PEUAT)**, i aprofitant que s'estava elaborant un nou PEUAT per a la regulació dels establiments d'allotjament turístic, albergs de

joventut, habitatges d'ús turístic, llars compartides i residències col·lectives docents d'allotjament temporal. Aquest pla d'inspecció incloïa la revisió administrativa dels 9.490 expedients d'autorització vigents i la visita als seus emplaçaments per tal de determinar la tipologia de l'activitat que es duia a terme.

Ara bé, pel que es desprèn de l'estudi d'aquesta queixa no es va comprovar en aquell moment el compliment de les condicions exigibles als HUT, o almenys en aquest cas, ja que a la finca del carrer Calàbria, en constava un que no les complia. A aquest HUT no se li va notificar cap requeriment per aquest fet fins al 13 de gener de 2023, data en què es va publicar al BOE l'ordre de restitució de la legalitat vulnerada atenent a la inspecció feta el 4 de novembre de 2022.

En aquesta inspecció que ha permès incoar el procediment disciplinari que ara hi ha en tràmit contra un d'aquests HUT, es va comprovar que s'incomplia l'article 221.2-3 del Decret de 4 d'agost, de turisme de Catalunya, que diu que **el propietari o propietària de l'habitatge, o la persona gestora en qui delegui, ha de facilitar a les persones usuàries i al veïnat el telèfon per atendre i resoldre de manera immediata consultes i incidències relatives a l'activitat de l'HUT.**

El mateix article també indica en el seu punt 5 que **el propietari o la propietària de l'habitatge, o la persona gestora en qui delegui, ha de lliurar a les persones usuàries un document que reculli les normes de convivència acordades per la comunitat de propietaris on s'integra l'habitatge, si n'hi ha. Aquest document ha d'estar redactat, com a mínim, en els idiomes següents: català, castellà, anglès i francès.**

I, finalment, el punt 6 del mateix article estableix que **els HUT han d'exhibir en un lloc visible i fàcilment localitzable per a les persones usuàries la comunicació del NIRTC, la seva capacitat màxima i el telèfon del servei d'assistència i manteniment.** Aquells que encara no disposin del NIRTC, transitòriament, han de suplir-ne l'exhibició amb la comunicació del número provisional que se'ls facilita i al qual es fa referència a l'article 121-1.2 del Decret.

Aquesta Sindicatura considera que aquest funcionament no s'ajusta al **principi d'eficàcia** dels serveis públics en què es basa la bona administració i que està recollit al Dret de la Unió Europea (art. 41 i 42 de la Carta de drets fonamentals), i que, en casos com aquest, no caldria una intervenció d'una institució de supervisió de l'actuació municipal, ja que l'Ajuntament hauria pogut iniciar el corresponent procediment de restitució de la legalitat vulnerada en el moment en què es va dur a terme el pla d'inspecció de revisió dels HUT.

Recordem que tant l'atorgament dels permisos de les activitats turístiques que es duen a terme a la ciutat, com l'exercici de la funció inspectora i la potestat sancionadora

sobre aquestes activitats turístiques corresponen al municipi, segons l'atribució de competències establerta a l'article 68 de la Llei 13/2002, de turisme de Catalunya.

## **2. La transmissió de les habilitacions d'HUT**

El gener de 2022 es va aprovar definitivament l'actualització del PEUAT amb l'objectiu d'aconseguir una gestió sostenible del turisme, compatibilitzant els diferents usos i preservant la vida quotidiana i el dret a l'habitatge dels veïns i veïnes.

Una de les previsions normatives d'aquest document és **la no-transmissibilitat dels títols habilitants que emparen el desenvolupament de l'activitat d'HUT**, prevista a l'article 26.2. En relació amb l'abast d'aquest article, en data 28 de juliol de 2022, es va aprovar una instrucció per a la seva interpretació.

Segons la resolució número S5D2022/0847 que aprova aquesta instrucció, els títols habilitants vigents amb anterioritat a l'entrada en vigor del PEUAT publicat al BOPB en data 26 de gener de 2022 mantenen inalterades les condicions que van regir el seu atorgament. La mesura **de no-transmissibilitat s'aplica únicament a les noves altes**.

Aquesta mesura té el seu fonament a l'article 86.1 del decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals, ja que preveu una excepció al caràcter essencialment transmissible de les llicències o autoritzacions quan el nombre de les que es puguin atorgar es trobi limitat.

En aquest sentit, aquesta Sindicatura celebra que s'hagi restringit el règim de transmissió d'aquestes activitats turístiques i es vol posar de manifest que era una recomanació emesa des d'aquesta institució **amb l'objectiu d'evitar la gentrificació en determinats barris i l'encariment desproporcionat dels habitatges**.

Resulta evident que el fet de limitar el nombre d'autoritzacions d'HUT i, per tant, d'oferta disponible en un territori, inevitablement comporta un increment del preu de compravenda dels títols habilitants i, en conseqüència, un encariment notable i injustificat de preu de l'habitatge.

Ara bé, amb la interpretació que s'ha fet de l'article 26.2 del PEUAT per a l'aplicació d'aquesta limitació de les transmissions dels HUT, **es considera que l'actuació municipal no ha estat adequada per garantir el dret a l'habitatge dels veïns i veïnes, ja que perpetua les habilitacions d'HUT en vigor en zones molt tensionades de la ciutat mitjançant la seva transmissió i propicia l'explotació turística sobre l'habitatge habitual i permanent**.

Per aquest motiu, des d'aquesta institució es demana que es reconsideri la interpretació que s'ha fet de l'aplicació de l'article 26.2 del PEUAT, atenent la seva finalitat i tenint en consideració la naturalesa del planejament urbanístic com a disposició de caràcter general.

D'altra banda, la Sindicatura considera que s'ha de ser molt estricte en els traspassos que es comuniquin, de moment i mentre no es modifiqui aquesta resolució interpretativa, i que no s'han d'acceptar en cap cas aquells que tinguin expedients disciplinaris o sancionadors en tramitació.

### **3. Els conflictes de convivència a la comunitat**

Sobre aquest aspecte, l'Ajuntament ha informat que **correspon a la propietat o a l'empresa gestora requerir a les persones turistes que abandonin l'habitatge immediatament quan s'atempti contra les regles bàsiques de la convivència o s'incompleixin ordenances municipals dictades a aquest efecte.**

Ara bé, si no s'aconsegueix que els turistes que molesten o causen danys a la comunitat cessin els comportaments incívics o abandonin l'habitatge, **les persones afectades poden demanar la presència de la GUB**, atès que, segons el que estableix la Llei 16/1991, de les policies locals, correspon a la policia municipal garantir el compliment de les ordenances.

És important dirigir-se a la GUB en el moment en què es produeixen els fets, ja que si es disposen de recursos policials es podrà atendre el requeriment i, si no, quedarà constància de l'existència de denúncies per la producció de molèsties veïnals que es podran tenir en compte en cas d'un hipotètic procediment judicial. Així mateix, poden constituir un fet agreujant a l'hora d'incoar un procediment sancionador, sigui quina sigui la intervenció (denúncia, advertiment, no comprovació dels fets, etc.).

En aquest cas que ens ocupa, el consistori tenia coneixement de les molèsties que es produïen en aquesta comunitat, almenys des del mes de juny de 2022, quan des d'aquesta institució es va trametre una petició d'informació sobre el cas. En canvi, no ha estat fins passats més de quatre mesos que s'han dut a terme les inspeccions de comprovació de l'adequació de les llicències, al mes de novembre de 2022. I no ens consta cap intervenció policial a requeriment del veïnat.

En aquest punt, es vol recordar que la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, signada per l'Ajuntament de Barcelona, estableix que **les autoritats locals han de garantir l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris vetllant per evitar qualsevol situació de discriminació o d'abús** (art. XXIII).



En els expedients disciplinaris tramitats per les molèsties que ocasionen els turistes allotjats en els HUT es fa referència a actes com poden ser bloquejar l'ascensor falcant les portes, per exemple, de manera que no el puguin utilitzar les persones veïnes quan el necessiten, a banda d'altres comportaments incívics també molestos. Aquest fet pot afectar greument aquelles persones que presentin dificultats de moviment.

Per aquest motiu, prenent en consideració que correspon a la comunitat de propietaris vetllar pel manteniment dels elements comuns i privatis de la finca i de disposar de les reparacions ordinàries, tenint en compte el que s'estableix als articles de la Llei 5/2006, de 10 de maig, del llibre cinquè del Codi civil de Catalunya, relatiu als drets reals, **en qualsevol moment els veïns i veïnes poden recórrer a la via judicial que considerin escaient.**

No obstant això, no hem d'oblidar que totes les persones tenen dret a trobar a la ciutat les condicions per a la seva realització política, social i ecològica i que les autoritats municipals han de fomentar el respecte de la dignitat de tothom i la qualitat de vida de la ciutadania (art. 1 de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat). La mateixa carta conté un **compromís de les ciutats signatàries a millorar l'accés a la justícia de la ciutadania, tot afavorint la solució extrajudicial de conflictes civils, penals, administratius i laborals** (art. XXV).

Per tant, des d'aquesta institució es considera que és necessari, en aquest cas, **insistir amb la possibilitat d'iniciar un procés de mediació** entre les persones veïnes i els responsables dels HUT, amb l'objectiu d'aconseguir que, amb voluntat de col·laboració, cessin les molèsties.

## **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 de l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat no ha estat suficientment eficaç** per garantir el dret a una convivència pacífica i afavorir el dret a l'habitatge.

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

- **Recomanar a l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat** que faci una verificació exhaustiva dels requisits de tots els HUT existents.
- **Recomanar a l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat** que reconsideri la interpretació de l'article 26.2 del PEUAT i s'apliqui la mesura de no-transmissibilitat a tots els HUT de les zones tensionades.

- **Recomanar al Districte de l'Eixample** que insisteixi en la possibilitat d'iniciar un procés de mediació per poder solucionar la problemàtica existent en aquesta finca.

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.