

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

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

#### ANTECEDENTS

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

En data 17 de juliol de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Qüestionava l'obertura d'un restaurant en els baixos de la seva finca quan tenia coneixement que el local presentava incompliments normatius, ja que anteriorment s'havia intentat legalitzar una nova llicència d'activitat de restauració en aquest establiment i es va denegar.
- Posteriorment es va acceptar la transmissió d'una llicència antiga de restaurant que hi havia hagut, tot i que el local continuava sent el mateix i presentava els mateixos incompliments.
- Des que s'havia reprès el funcionament de l'activitat, es percebien els fums i les olors de menjar provinents de l'establiment a l'ascensor de la finca.

També es queixava per la manca d'atenció presencial en els serveis tècnics del Districte de l'Eixample, que s'excusaven en la pandèmia de la COVID-19.

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

El dia 25 de juliol 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 3 de novembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

Arran de les instàncies presentades, s'han iniciat tres expedients d'inspecció: un per comprovar les obres fetes al local, un altre per verificar les instal·lacions de la llicència d'activitat i un altre per comprovar les molèsties d'olors denunciades.

També s'indica que l'Ajuntament ofereix tant canals de comunicació presencials com telefònics i en línia per fer consultes, comunicar incidències o reclamacions, dur a terme tràmits o rebre informació sobre la ciutat.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. La tramitació dels expedients d'inspecció**

- **Obres al local.** En data 14 de setembre de 2022, es va dur a terme una inspecció de comprovació de les obres fetes al local objecte de la queixa i es va constatar que s'havien produït canvis de distribució respecte a la llicència original, els quals no s'havien legalitzat. Aquests canvis no afectaven l'estructura de l'edifici ni els elements comuns de la finca, però calia tramitar el permís d'obres corresponent, per la qual cosa es va proposar de **requerir la legalització de les obres fetes.**

- **Llicència d'activitat.** En la mateixa inspecció de data 14 de setembre de 2022, es van verificar les condicions de la llicència d'activitat i es va constatar que la distribució del local no s'ajustava a la dels plànols de la llicència original. Per aquest motiu, es va proposar de **requerir l'adequació de l'activitat.**

- **Molèsties.** Es van fer dues inspeccions en dates 7 i 14 de setembre de 2022 i en cap de les dues visites no es van percebre les olors denunciades provinents de la xemeneia d'extracció de fums del local. El Districte informa que, posteriorment, en conversa telefònica amb les persones afectades, aquestes confirmen que ja no tenen aquestes molèsties, des que van enviar un burofax comunicant-ho als responsables de l'establiment. Per aquest motiu, es procedeix a **l'arxivament de l'expedient.**

Per tant, ens trobem davant d'un establiment en què es duu a terme una activitat de restauració per la qual el seu titular disposa d'un traspàs d'una llicència d'activitats de l'any 1992, però que presenta deficiències en relació amb les modificacions i els canvis de distribució efectuats sense comunicació ni permís municipal.

## **2. L'eficàcia per solucionar les molèsties**

El **principi d'eficàcia i eficiència al qual es troben subjectes les administracions públiques** està recollit en l'article 31 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Aquests principis de bona administració també es troben recollits en l'article 5.2 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona", que disposa el dret que tenen totes les persones que els procediments es tramitin de manera àgil, d'acord amb els criteris d'eficàcia, eficiència i servei a la ciutadania, i que acabin amb una resolució expressa i motivada en els terminis previstos legalment.

En el cas que ens ocupa, a banda de la tramitació dels expedients de disciplina urbanística mitjançant els quals es fa seguiment de les deficiències comprovades en relació amb les obres executades al local i els canvis de les condicions en què es va autoritzar la llicència d'activitat l'any 1992, sembla que les molèsties d'olors i de fums que generava el funcionament de l'activitat de restauració han cessat sense la necessitat d'intervenció del consistori.

En aquest sentit, el Districte va informar les persones interessades que, tot i l'arxivament de l'expedient d'inspecció iniciat per aquest fet, si tornaven a patir molèsties les tornessin a posar en coneixement dels serveis municipals.

El Districte també informava que la xemeneia de què disposava el local s'ajustava a la normativa d'aplicació de l'any en què es va autoritzar la llicència original.

Pel que fa a aquesta afirmació, aquesta Sindicatura vol posar de manifest que, d'ençà que es va autoritzar la llicència l'any 1992, les condicions a l'emplaçament han pogut patir variacions. Si es comprova que aquestes variacions provoquen afectacions per part de l'activitat, caldrà que s'adeqüin a la situació actual per **garantir els drets i els interessos legítims de la ciutadania**.

Recordem que totes les persones tenen dret a un medi ambient que permeti una bona qualitat de vida a la ciutat i que l'hàbitat estigui lliure de residus i de contaminació, i que l'Ajuntament ha de controlar tot tipus d'emissions perjudicials i preservar i millorar el medi ambient (article 31 de la Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona).

## **3. L'atenció presencial al Districte**

Anteriorment, en el marc d'una altra resolució, es va tractar aquest mateix assumpte, ja que la ciutadana s'havia queixat perquè no se li donava cita per poder consultar la llicència d'activitats del local objecte d'aquesta queixa, en el qual s'estaven fent obres en aquell moment.

Des d'aquesta Sindicatura es va considerar, llavors, que calia facilitar una cita prèvia per donar compliment al dret a la informació de la ciutadana o bé atendre la seva petició per un altre canal com finalment es va fer, en enviar-li per correu electrònic una còpia de la llicència d'activitats sol·licitada.

No podem perdre de vista que **l'accés a l'Administració és la porta d'entrada per a l'exercici dels drets i els deures de la ciutadania**. El dret a una atenció adequada està recollit en l'article 21, apartats 2 i 3, de la Llei catalana 26/2010:

2. Els ciutadans tenen dret a obtenir de les administracions públiques serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos, en el compliment de llurs deures i obligacions i en la redacció de documents administratius.

3. El dret a què fa referència l'apartat 2 inclou el dret d'escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que els ciutadans volen fer servir per rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.

Recordem que una bona administració és la que posa en el centre les persones i té la capacitat d'adaptar-se a les circumstàncies que operen en cada moment, de manera que mostra una profunda sensibilitat social.

La situació sobrevinguda d'emergència sanitària derivada de la pandèmia i la declaració de l'estat d'alarma consegüent van tenir una gran incidència en l'activitat de l'Ajuntament de Barcelona, igual que en altres administracions públiques.

Els serveis es van haver d'adaptar a les noves circumstàncies i es va reforçar la cobertura dels serveis considerats essencials i necessaris per atendre les noves necessitats de la ciutadania. Això va implicar adaptacions organitzatives, noves mesures per poder continuar prestant serveis, una redistribució dels recursos públics disponibles o la implantació de sistemes i mitjans per habilitar els processos administratius, entre d'altres. Aquestes adaptacions anaven dirigides a atendre el nombre màxim de població i a intentar mantenir una situació "normal" en el nou context.

Actualment, el Districte ens informa que es pot sol·licitar cita amb els serveis tècnics a través dels mecanismes de comunicació que posa a l'abast l'Ajuntament. Aquesta informació es pot localitzar a través del web municipal. Un cop valorada la petició, en cas que s'assigni una cita amb el personal tècnic, es farà un primer filtratge per respondre les qüestions a través d'una trucada telefònica. I la persona tècnica assignada valorarà si cal una visita presencial o una videotrucada.

## **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 l'Eixample ha estat adequada, però cal continuar vetllant per garantir els drets i els interessos legítims de la ciutadania.**

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

- **Recomanar al Districte de l'Eixample** que continuï diligentment la tramitació dels expedient de disciplina incoats contra la titularitat de l'establiment.

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.