

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 13 de setembre de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- En data 20 d'abril de 2023, va presentar una instància al Districte de Nou Barris, en la qual demanava una còpia de quatre expedients de protecció de la legalitat urbanística, relatius a unes filtracions d'aigües residuals d'un clavegueram que afecten diferents immobles del carrer de la Cantera.
- Així mateix, demanava una cita presencial amb els Serveis Tècnics del Districte per aclarir determinats aspectes i actuacions relatives als expedients de referència.
- En data 28 de novembre de 2023, la ciutadana va contactar novament amb aquesta Sindicatura i va adjuntar la instància dirigida al Districte, en la qual reiterava la seva petició de cita prèvia presencial.

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 Nou Barris** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 18 de setembre de 2023, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 24 de novembre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada a la instància presentada per la persona interessada.

CONSIDERACIONS

1. 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.

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 doncs, quan l'Ajuntament té coneixement d'una situació de 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. Una eventual falta de diligència en la tramitació del procediment podria tenir conseqüències contràries a l'interès que es pretén protegir, com és el cas de la caducitat o prescripció de les accions de restauració de la realitat física alterada.

2. La instància presentada en data 24 d'abril de 2023

El Districte informa que, en data 14 d'abril de 2023 (*sic*), consta presentada la sol·licitud de còpia dels expedients.

La persona promotora de la queixa va presentar la sol·licitud en representació del qui consta com a titular del solar ubicat al carrer de la Cantera, adjacent al solar objecte d'inspecció.

Afegeixen que es va sol·licitar la documentació que acredités la representació del senyor. Si bé no expliciten en quina data es va sol·licitar aquesta documentació, sí que informen que la representant la va aportar en data 4 d'agost de 2023.

En aquest punt, convé recordar que la representació està regulada a l'article 5 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP). Aquest precepte disposa que la falta o la insuficient acreditació de la representació no impedirà que es consideri realitzat l'acte de què es tracti, sempre que s'aporti l'acreditació o s'esmeni el defecte **dins del termini de deu dies que haurà de concedir a aquest efecte l'òrgan administratiu**, o d'un termini superior quan les circumstàncies del cas així ho requereixin.

Com hem esmentat, el Districte no diu en quina data es va requerir l'acreditació de la representació. Tanmateix, la persona promotora de la queixa exposa que va ser "després d'un temps" de presentar la sol·licitud, la qual cosa ens fa considerar que, si més no indiciàriament, aquest requeriment no es va fer segons els termes i terminis previstos a l'article 68 de la LPACAP.

En tot cas, el Districte informa que, un cop preparada la documentació dels expedients sol·licitats, en data 27 d'octubre de 2023, es van lliurar en format digital a través del correu electrònic indicat a la instància.

3. La petició de cita presencial

Pel que fa a aquesta qüestió, el Districte informa que el Departament de Llicències i Inspecció del Districte de Nou Barris ha valorat com la millor opció per a l'atenció tècnica als ciutadans, i per tal d'evitar cues innecessàries, la cita prèvia telefònica o la resposta telemàtica. En els casos en què no és possible resoldre la petició en aquestes modalitats d'atenció, es programa una cita presencial.

En el cas objecte de supervisió, el Departament de Llicències i Inspecció del Districte va considerar que la consulta de la ciutadana, com les anteriors ja ateses, podia resoldre's telefònicament. Aquesta cita es va programar per al dia 21 de novembre de 2023.

Tanmateix, va quedar palès que els dubtes o les informacions plantejats per la ciutadana no es van resoldre. Per això, per indicació del tècnic que la va atendre, dos dies després, va presentar un escrit per demanar cita prèvia presencial amb el cap del Departament de Llicències.

Aquest fet confirma la percepció de la Sindicatura, que no és altra que la ineficàcia de les cites telefòniques quan es tracta d'expedients o tramitacions que poden resultar complexos per a la ciutadania. En aquest sentit, són recurrents les queixes que se'ns formulen davant la dificultat de les persones per ser ateses de manera presencial, qüestió que afecta a tot l'àmbit municipal.

No podem perdre de vista que els drets que reconeix l'article 53.1 de la LPACAP i l'article 21 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, no són altres que els de facilitar a les persones interessades la possibilitat de conèixer els fets i les dades que puguin ser rellevants per a la defensa dels seus drets i interessos.

I sembla evident que l'exercici d'aquests drets s'ha de facilitar sota els principis del bon govern i del contingut del dret a una bona administració.

La cita prèvia presencial s'ha implantat de manera especial d'ençà de la pandèmia. No podem oblidar que els condicionaments inicials que es van imposar per l'estat d'emergència derivat de la covid-19 tenien justificació en una conjuntura de crisi. Però aquesta dinàmica no es pot sostenir en l'actualitat i tampoc no es pot convertir en una disfunció administrativa.

A aquesta Sindicatura li preocupa la incidència que la pandèmia ha tingut en les relacions entre la ciutadania i l'Administració, ja que ha comportat una alteració radical pel que fa a l'atenció presencial, amb modificacions importants en els serveis d'atenció ciutadana.

Actualment, s'han convertit en habituals els retards en les cites prèvies, l'atenció personalitzada i la telefònica. En aquest context, la Sindicatura ha obert una actuació d'ofici amb l'objectiu de valorar la situació actual pel que fa a l'atenció a la ciutadania (en aquest cas, a les oficines d'atenció ciutadana), així com les mesures que estiguin previstes per possibilitar-hi l'accés àgil i la seva adaptació a una situació de normalitat.

Convé recordar que la raó de ser de l'Administració és el servei públic i el respecte als drets de les persones. En aquest sentit, l'article 14 de LPACAP estableix que les persones físiques poden escollir en tot moment si es comuniquen amb les administracions públiques per exercir els seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, llevat que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics. És a dir, les persones físiques poden escollir la manera de relacionar-se amb l'Administració en qualsevol moment (multicanalitat).

Malgrat aquesta previsió legal, els fets evidencien una tendència constant a imposar les relacions telemàtiques o telefòniques, i es dona a l'atenció presencial un caràcter subsidiari o, de vegades, inexistent.

Des de la Sindicatura som conscients que l'eficàcia interna de l'Administració i una prestació millor dels serveis públics requereix, necessàriament, la millora i l'avançament en la implementació de l'administració electrònica. Això no obstant, considerem que per garantir els drets de la ciutadania és necessari mantenir de manera eficaç l'atenció presencial, sens perjudici que s'adoptin sistemes àgils d'organització de cites prèvies. L'atenció personal no només permet una comunicació millor i més clara, sinó que possibilita l'apropament i l'empatia de l'Administració amb la ciutadania.

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 Nou Barris no ha estat eficaç** pel que fa a l'atenció prestada a la ciutadana.

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

- **Recomanar al Districte de Nou Barris** que, si encara no ho ha fet, es concerti una visita per tal que el Departament de Llicències i Inspecció del Districte atengui presencialment la persona promotora de la queixa.

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.