

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

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

#### ANTECEDENTS

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

En data 8 de maig de 2023 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat amb la manca de comprovació municipal del nombre màxim de places que podia admetre un habitatge d'ús turístic que generava molèsties a les persones veïnes de la finca.

##### 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 la Gerència d'Urbanisme** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 18 de maig 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 30 de novembre de 2023 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme pels serveis d'inspecció municipals arran de la denúncia presentada per l'interessat, així com els procediments sancionadors tramitats contra la titularitat de l'habitatge d'ús turístic (HUT).

## CONSIDERACIONS

### 1. Expedients sancionadors tramitats

Des de l'any 2017 consten tramitats fins a tres procediments sancionadors contra la titularitat de l'HUT denunciat. Aquests procediments es van incoar per no tenir operatiu el telèfon d'atenció de 24 hores.

Recordem que un dels requisits que han de complir les persones que tinguin la titularitat d'un HUT és el 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** (article 221.2-3 del Decret, de 4 d'agost, de turisme de Catalunya).

### 2. Nombre de persones que es poden allotjar

En el pis objecte d'aquesta queixa s'hi podrien allotjar fins a vuit persones en el cas que es destini a un lloguer habitual o de llarga durada, tal com indica la seva cèdula d'habitabilitat, de la qual l'Ajuntament ens ha facilitat una còpia.

Ara bé, en el cas que es destini a lloguer turístic, com passa aquí, **el nombre màxim de persones que s'hi poden allotjar és el que consta en el seu títol habilitant.**

L'habitatge en qüestió disposa del títol habilitant **amb autorització per a cinc places**, per la qual cosa, si no és que es poden modificar les condicions del seu títol habilitant (l'article 221.2-1 del decret mencionat abans únicament limita el màxim d'ocupants a les places indicades a la cèdula d'habitabilitat i sempre que no se superin les quinze places), actualment només es permeten fins a cinc persones usuàries en aquest allotjament.

En aquest sentit, l'article 88 u *septies* de la Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya disposa que **constitueix una infracció greu superar el nombre màxim de persones usuàries allotjades que estableix la normativa turística o el títol habilitant**. Per tant, en el cas que es constati fefaentment que s'ha superat el nombre màxim de persones usuàries es podria incoar un procediment sancionador amb la finalitat d'aconseguir minorar o alleugerar les molèsties que, malauradament, acostumen a patir les persones que conviuen amb allotjaments turístics a les seves finques.

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 en l'article 68 de la Llei 13/2002 esmentada.

Per tant, atenent la denúncia presentada per l'interessat i el nombre de places amb les quals s'anuncia l'allotjament turístic a través dels portals i les xarxes socials, **correspon a l'Ajuntament fer un seguiment del compliment de les condicions de l'HUT** per descartar qualsevol incompliment normatiu.

No oblidem que la mateixa Llei 13/2002 estableix que, en el supòsit d'infraccions greus o molt greus, i com a complement a les sancions principals d'advertiment, multa i suspensió o tancament temporal de l'activitat d'ús turístic, en funció de la graduació de les sancions, també es pot acordar la imposició de sancions accessòries com la **revocació del títol habilitant** (article 92.2).

### **3. Conflictos de convivència**

L'article 221-2 del Decret, de 4 d'agost, de turisme de Catalunya indica, en el 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 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, tant la capacitat màxima de l'habitatge (en aquest cas, cinc persones) com el telèfon del servei d'assistència i manteniment, perquè les persones afectades puguin comunicar qualsevol tipus d'incident relacionat amb l'ús turístic de l'habitatge.

Així, en el moment en què es produeixi alguna incidència i tenint en compte que correspon a la propietat de l'habitatge, o a l'empresa que el gestioni, garantir un servei d'assistència immediata i de manteniment de l'habitatge, **caldrà atendre les trucades d'avís o reclamació i 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 aturin els comportaments incívics o abandonin l'habitatge, **les persones afectades poden demanar la presència de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB)**, atès que, segons el que estableix la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals, correspon a la policia municipal garantir el compliment de les ordenances.

Així, és important dirigir-se a la GUB en el moment en què es produeixen els fets, ja que, si es disposa de recursos policials, es podrà atendre el requeriment i, si no, quedarà constància de l'existència de denúncies pel fet de produir-se 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, etcètera).

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).

## **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'Ajuntament no ha estat suficientment eficaç** quant a l'exercici de la funció inspectora per comprovar els fets exposats i garantir una convivència pacífica a la finca.

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

- **Recomanar a la Direcció de Serveis d'Inspecció de la Gerència d'Urbanisme i Habitatge** que faci un seguiment acurat del compliment de les condicions del títol habilitant de l'HUT denunciat.

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.