

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (LLICÈNCIES DE VIA PÚBLICA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 28 de novembre de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- S'havien dut a terme un gran nombre d'inspeccions en un període de temps curt a la terrassa del Cafè i s'havien tramitat força expedients sancionadors contra aquest establiment.

El ciutadà qüestionava que en la tramitació dels expedients no constessin les fotografies que corroboressin les possibles infraccions comeses.

També manifestava la seva disconformitat per la manca d'atenció presencial a la ciutadania per part de l'òrgan que tramita aquests expedients.

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'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge**, ja que és el departament que tramita els expedients als qual es refereix aquesta queixa.

El dia 1 de desembre de 2023, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa, concretament el nombre de procediments sancionadors o disciplinaris incoats durant l'any 2023 contra la titularitat de l'establiment de restauració objecte de queixa per l'ús de la seva terrassa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 2 de febrer de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada als expedients en qüestió.

CONSIDERACIONS

1. Les inspeccions de la terrassa

A l'informe que se'ns ha fet arribar s'adjunten els expedients d'inspecció tramitats durant l'any 2023 contra la titularitat de la terrassa de l'establiment de restauració ubicat al carrer de Muntaner, que disposa de deu taules i quaranta cadires autoritzades i ocupa una superfície total de 22,86 m².

Dels quatre expedients que es van iniciar, tres van ser donats d'alta amb una acta dels serveis d'inspecció municipals i un amb una acta confeccionada per la Guàrdia Urbana de Barcelona, que es va dirigir al local en percebre que s'estava fent l'activitat amb la porta i les finestres obertes i amb la música a un nivell sonor que molestava els vianants i possiblement també el veïnat. Arran d'aquesta inspecció es va constatar que el limitador de l'equip de música no funcionava correctament, que hi havia algunes mancances pel que fa a la seguretat i les condicions de funcionament del local i que hi havia un excés en l'ocupació de la terrassa autoritzada.

El ciutadà en el seu escrit de queixa presentat a finals de l'any 2023 es referia a un excés de control i d'inspeccions a la terrassa de l'establiment, però en realitat **només consten quatre actes d'inspecció durant tot l'any 2023. En tres d'aquestes es va constatar un excés d'ocupació** i en l'altra va resultar que la terrassa no estava instal·lada i, per tant, no es va poder comprovar la sobreocupació esmentada.

En aquest sentit, volem ressaltar que, tal com exposa el consistori, efectivament **les potestats d'inspecció i les potestats sancionadores són d'exercici inexcusable per part dels òrgans competents.**

D'altra banda, es qüestionava el fet que no constessin en les actes d'inspecció fotografies que provessin els fets denunciats, però el cert és que en aquests expedients estudiats de l'any 2023 s'ha constatat que **en les quatre actes d'inspecció hi consten les fotografies de la terrassa denunciada.**

Recordem que, tot i no ser estrictament necessari, si que és recomanable fer fotografies en les quals s'acrediti la infracció que es denuncia per tal de reforçar els elements probatoris. De fet, el personal inspector de l'Ajuntament té l'encàrrec de practicar les proves, mesures i mostres que siguin necessàries per acreditar els fets, tal com s'estableix a l'article 101.2 del Reglament de protecció de la legalitat urbanística.

No obstant això, no hem d'oblidar que les actes i els informes dels expedients d'inspecció on consten els fets constatats directament pel personal encarregat de la inspecció i el control de les terrasses, ja de per si, tenen valor probatori, sens perjudici de les proves que puguin aportar les persones interessades en defensa dels seus drets i interessos, tal com disposa l'article 90 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

2. L'atenció ciutadana

Un altre dels motius de queixa era la manca d'atenció presencial per part del departament encarregat de la gestió i tramitació dels expedients d'inspecció relacionats amb les terrasses.

La Direcció de Serveis d'Inspecció ens ha informat que **només fa atenció telefònica i per correu electrònic a la ciutadania**, i que en el cas que ens ocupa l'interessat va contactar telefònicament amb el departament i se li va facilitar tota la informació sobre l'estat de tramitació dels expedients que demanava.

D'altra banda, recordem que, en relació amb les garanties dels procediments, l'article 53 de la Llei 39/2025, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques estableix els drets dels interessats:

1. A més de la resta de drets que preveu aquesta llei, els interessats en un procediment administratiu tenen els drets següents:

a) Conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en què tinguin la condició d'interessats; el sentit del silenci administratiu que correspongui, en cas que l'Administració no dicti ni notifiqui una resolució expressa dins el termini; l'òrgan competent per a la seva instrucció, si escau, i la resolució, i els actes de tràmit dictats. Així mateix, també tenen dret a accedir i a obtenir una còpia dels documents continguts en els procediments esmentats. Els qui es relacionin amb les administracions públiques a través de mitjans electrònics tenen dret a consultar la informació a què es refereix el paràgraf anterior, en el punt d'accés general electrònic de l'Administració, que funciona com un portal d'accés. S'entén complerta l'obligació de l'Administració de facilitar còpies dels documents continguts en els procediments mitjançant la posada a disposició de les còpies en el punt d'accés general electrònic de l'Administració competent o en les seues electròniques que corresponguin.

b) A identificar les autoritats i el personal al servei de les administracions públiques sota la responsabilitat dels quals es tramitin els procediments.

c) A no presentar documents originals llevat que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable estableixi el contrari. En cas que, excepcionalment, hagin de presentar un document original, tenen dret a obtenir-ne una còpia autenticada.

d) A no presentar dades i documents no exigits per les normes aplicables al procediment de què es tracti, que ja estiguin en poder de les administracions públiques o que hagin estat elaborats per aquestes.

e) A formular al·legacions, utilitzar els mitjans de defensa admesos per l'ordenament jurídic, i a aportar documents en qualsevol fase del procediment anterior al tràmit d'audiència, que han de ser tinguts en compte per l'òrgan competent en redactar la proposta de resolució.

f) A obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposin als projectes, actuacions o sol·licituds que es proposin dur a terme.

g) A actuar assistits d'un assessor quan ho considerin convenient en defensa dels seus interessos.

h) A complir les obligacions de pagament a través dels mitjans electrònics previstos a l'article 98.2.

i) Qualsevol altres que els reconeixin la Constitució i les lleis.

Així podem assegurar que **els procediments sancionadors constitueixen una autèntica garantia per a les persones interessades**, de manera que qualsevol al·legació, informació o qüestió que es vulgui esgrimir en el marc d'un procediment de caràcter essencialment reglat és desitjable i recomanable que es dugui a terme a través dels canals habilitats perquè en quedi constància.

Tanmateix, si bé les persones interessades tenen dret a rebre informació i orientació sobre els requeriments jurídics o tècnics als quals estan obligades (art. 53.1.f), això no inclou el dret a rebre un assessorament jurídic o tècnic que podria allunyar-se dels principis d'objectivitat, neutralitat i imparcialitat, entre d'altres, als quals resta sotmesa l'Administració.

Per tant, es considera que l'atenció presencial no és imprescindible en la tramitació d'aquests expedients, i més quan es pot dur a terme a través de mitjans que són més eficients i eficaços, com l'atenció telefònica i el correu electrònic, donat el gran volum d'expedients que es gestionen des de la Direcció de Serveis d'Inspecció que dona cobertura a tota la ciutat. Tot i això, sens perjudici dels canals de comunicació habilitats pel consistori per poder presentar queixes, consultes i reclamacions, així com documents, instàncies i al·legacions.

Per la qual cosa, considerem que l'interessat va rebre tota la informació sobre les actuacions municipals que demanava, atenent els **principis de servei efectiu a la ciutadania, simplicitat, claredat i proximitat**, els quals el consistori ha de respectar en la seva actuació i en les seves relacions, tal com s'estableix a l'article 3 de la Llei

40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic. La Carta de ciutadania - Carta de drets i deures de Barcelona també estableix, a l'article 5, el dret a una bona administració municipal, **entre el qual s'inclouen les tramitacions àgils, amb criteris d'eficàcia, eficiència i servei a la ciutadania.**

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 la Direcció de Serveis d'Inspecció de l'Àrea d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge ha estat ajustada a dret i eficaç**, i no s'observen indicis d'una actuació municipal irregular que pugui conculcar els drets de 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 s'informarà la persona interessada del seu contingut.