

# RESOLUCIÓ

## Disciplina urbanística



**DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ**  
CIUTAT GARANTISTA

### ANTECEDENTS

#### Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 16 d'abril de 2025 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Amb motiu de la llicència atorgada per reformar el vestíbul d'una finca situada al carrer de Pau Claris, va interposar diverses denúncies al Districte de l'Eixample perquè considerava que el projecte presentat incomplia la normativa d'accessibilitat i, al seu entendre, hi havia una altra solució constructiva que sí que la complia.
- Va presentar els escrits següents:
  - Denúncia de data: 27/11/2023
  - Denúncia de data: 20/12/2023
  - Sol·licitud de vista d'expedient. Data: 27/5/2024
  - Denúncia de data: 05/12/2024
  - Denúncia de data: 13/1/2025
  - Denúncia de data: 14/2/2025
- Tot i considerar que era persona interessada pel fet de ser el propietari d'un dels habitatges de la finca, no havia rebut resposta municipal a cap dels escrits i tampoc ningú li havia facilitat còpia de l'expedient de llicència ni del de protecció de la legalitat urbanística, malgrat haver-los sol·licitat.
- Va demanar cita prèvia presencial amb la persona tècnica responsable del Departament de Llicències, però no li van concertar.



- Arran de la primera denúncia, el Districte de l'Eixample va incoar un expedient de protecció de la legalitat urbanística, que es va arxivar el 28 d'agost de 2024 per haver-se estimat les al·legacions que havia formulat el tècnic redactor del projecte. El ciutadà estava disconforme amb aquest arxivament.

### Actuacions fetes

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, la Sindicatura la va admetre a tràmit i va iniciar la instrucció de l'expedient.

Es va considerar convenient dirigir-se al **Districte de l'Eixample** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada. El dia 27 de maig de 2025 es va sol·licitar a aquest òrgan municipal la informació necessària per estudiar la queixa.

Rebuda la informació municipal, es van estudiar els fets i la legislació aplicable amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per salvaguardar els drets fonamentals a la ciutat.

### Resposta dels òrgans afectats

El dia 25 de setembre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada a les peticions del ciutadà i s'adjunta còpia dels expedients administratius.

## CONSIDERACIONS

### 1. L'atorgament de les llicències

Les llicències són actes reglats i s'han d'atorgar d'acord amb el que estableixen la llei d'urbanisme, el planejament urbanístic i les ordenances municipals, segons disposa l'article 188 del Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, que aprova el text refós de la llei d'urbanisme.

Per tant, **no correspon a aquesta institució revisar o valorar tècnicament si el projecte d'obres s'adequa a la normativa tècnica d'edificació o urbanística**, ni tampoc pronunciar-se, si és el cas, respecte de la idoneïtat d'aquests projectes.

Aquests aspectes formen part de les competències dels serveis municipals, d'acord amb el procediment establert per a la concessió de la llicència d'obres en el capítol II de l'Ordenança reguladora dels procediments d'intervenció municipal en les obres (ORPIMO).

Com ja hem dit en altres ocasions, la Sindicatura de Greuges supervisa l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona i dels òrgans en què participa, però no pot substituir les administracions públiques en les seves funcions.

En aquest sentit, cal tenir present que correspon al personal que forma part dels serveis tècnics municipals determinar si les actuacions que es plantegen compleixen les normes constructives i d'idoneïtat per aconseguir la finalitat que pretenen, com és el cas que ens ocupa. A aquest personal tècnic se li suposen coneixements tècnics objectius suficients per adequar les seves decisions a la legalitat.

## 2. La condició de persona interessada en el procediment d'atorgament de la llicència

Segons la documentació de l'expedient de llicència, aportada pel Districte, el 18 de juliol de 2023, la comunitat de propietaris i propietàries de la finca del carrer de Pau Claris, (d'ara endavant, CP) va tramitar un comunicat diferit d'obres per reformar el vestíbul amb l'objectiu de millorar-ne l'accessibilitat.

El comunicat es va admetre el 7 de setembre de 2023 i les taxes municipals es van liquidar el 28 de setembre. La data límit per iniciar les obres era el 7 de desembre de 2023, però el 29 de novembre el tècnic responsable va demanar una ampliació del termini al·legant causes alienes a la voluntat de la comunitat.

Mentrestant, el 27 de novembre de 2023, el ciutadà promotor de la queixa i propietari de d'un dels habitatges es va personar com a interessat i va presentar un recurs denunciant que el projecte no complia la normativa vigent d'accessibilitat. En aquest escrit, demanava obrir un expedient d'inspecció, paralitzar les obres, revocar l'admissió del

comunicat i **tenir accés a l'expedient i a les resolucions municipals per fer-ne seguiment.**

El 15 de desembre de 2023, la unitat gestora de l'expedient va informar la CP que l'expedient estava en revisió arran d'aquest recurs. Paral·lelament, es va obrir un expedient de disciplina amb notificació d'ordre de suspensió i legalització d'obres.

La Sindicatura desconeix si l'aplicació municipal ELLICÈNCIES també té limitacions tècniques per incorporar tercers com a persones interessades. En tot cas, segons es desprèn del contingut de l'ofici de **passi als serveis jurídics del Districte que consta a la pàgina 287 de l'expedient, es va reconèixer aquesta condició al ciutadà** promotor de la queixa. En aquest ofici es diu: "escrit de recurs en data 27/11/23, de part interessada en les obres, amb relació a obres d'accessibilitat en el vestíbul de la finca i per no estar d'acord en l'admissió d'aquestes per part de l'Ajuntament".

L'article 4.c) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP), disposa que **es consideren persones interessades en el procediment administratiu aquelles els interessos legítims de les quals, individuals o col·lectius, puguin ser afectats per la resolució** i es personin en el procediment mentre no s'hagi dictat una resolució definitiva.

Aquesta condició atorga a la persona interessada el dret a conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació del procediment; el sentit del silenci administratiu que correspongui; l'òrgan competent per a la seva instrucció, si s'escau, i la resolució i els actes de tràmit dictats; a accedir i a obtenir una còpia dels documents continguts en els procediments esmentats; a formular al·legacions, utilitzar els mitjans de defensa que admet 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**, tal com resulta de l'art. 53.1.a) i e) de la LPACAP.

L'article 80 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals (ROAS), estableix que les parts **interessades que puguin resultar afectades per l'atorgament de la llicència** poden comparèixer en el procediment, formular al·legacions i presentar els documents que creguin oportuns. A més, l'entitat local ha de concedir audiència a les parts interessades que s'identifiquin

en l'expedient o que ho hagin estat pels qui s'hi han presentat, perquè en el termini de deu dies puguin formular al·legacions. En el mateix sentit es pronuncien els articles 23.4 i 24 de l'ORPIMO.

Malgrat això, no consta que s'hagi donat resposta al recurs interposat, ni trasllat de les actuacions ni, tampoc, vista de l'expedient de llicència al ciutadà.

A parer d'aquesta Sindicatura, **el ciutadà promotor de la queixa ostenta la condició de persona interessada** en aquest procediment, en la mesura que és propietari d'un habitatge de l'immoble en qüestió i, per tant, titular d'un interès legítim que es pot veure afectat per la resolució administrativa que s'adopti. En conseqüència, **hem de concloure que el Districte no ha respectat els drets que li corresponen com a persona interessada**, fet que vulnera les garanties procedimentals establertes per la normativa.

### 3. La condició de persona interessada en el procediment de protecció de la legalitat urbanística

Tant l'escrit que va presentar el ciutadà promotor de la queixa en data 27 de novembre de 2023 com els tres posteriors es van considerar per part del Districte com a denúncia per obres sense llicència o no ajustades a ella. Aquestes denúncies van donar lloc a una inspecció municipal de les obres en data 24 de gener de 2024 que va provocar la incoació de l'expedient de protecció de la legalitat urbanística per obres sense llicència o no ajustades a ella. La resolució d'incoació, de data 13 de febrer de 2024, ordenava la **suspensió provisional i immediata de les obres**.

El 28 de març de 2024, el tècnic redactor del projecte va presentar un escrit d'al·legacions contra la suspensió ordenada. Per resolució de data 2 d'abril de 2024, es va ratificar l'ordre de suspensió.

El 9 d'abril de 2024, el ciutadà promotor de la queixa va **demanar explícitament que se'l notifiqués puntualment de la tramitació de l'expedient i de la resolució de les al·legacions en cas que s'haguessin presentat** i, en data 27 de maig de 2024, va sol·licitar vista de l'expedient.

En data 10 de juny de 2024, el tècnic redactor del projecte va tornar a presentar un escrit d'al·legacions que es van desestimar per resolució municipal de data 19 de juliol de 2024, i es va ratificar novament l'ordre de suspensió. En data 25 de juliol de 2024 es va aportar documentació nova i, per resolució de 28 d'agost de 2024, es van estimar les seves al·legacions i es va arxivar l'expedient sense perjudici d'informar novament al respecte.

A la resolució municipal que figura a la pàgina 565 de l'expedient, **no es fa cap esment a les al·legacions que va presentar el ciutadà promotor de la queixa. Tampoc consta que li donessin trasllat d'aquesta resolució.**

De fet, per instància de data 5 de desembre de 2024, va demanar expressament que se li notifiqués la resolució de l'expedient, així com de les seves denúncies i al·legacions; que se li notifiqués l'existència de qualsevol altre expedient relacionat amb la reforma de vestíbul del carrer de Pau Claris, que constés a l'Ajuntament i va sol·licitar una cita presencial amb la persona directora de Llicències i Inspecció del Districte de l'Eixample.

Tot i que a l'expedient administratiu no consta que li notifiquessin formalment el que havia sol·licitat, sí que és cert que en data 14 de febrer de 2025 va presentar un nou escrit en el qual qüestiona la procedència de l'arxivament de l'expedient de protecció de la legalitat urbanística. Per tant, sembla deduir-se que hi va poder accedir.

Tanmateix, l'acreditació que aporta el Districte segons la qual se li va donar trasllat de l'expedient sol·licitat figura a la pàgina 670 de l'expedient. Es tracta del correu electrònic de data 12 de març de 2025, del Departament de Llicències d'Inspecció, **en què es respon a la sol·licitud presentada el 27 de maig de 2024.**

En data 19 de març de 2025, el ciutadà promotor de la queixa va presentar un nou escrit reiterant el contingut de tots els anteriors. Respecte d'aquest escrit, el Districte l'ha qualificat de recurs d'alçada contra la diligència d'arxivament. **Actualment, es troba en tràmit de resolució**, el que dona curs a la petició del ciutadà.

Quant a la **condició d'interessat en aquest procediment de protecció de la legalitat urbanística**, el Districte informa que, ateses les limitacions del sistema de gestió d'aquests expedients (Autoritas), el qual no permet incorporar automàticament tercers com a part interessada, el ciutadà promotor de la queixa no s'ha reconegut formalment

com a persona interessada dins l'expedient administratiu i, per aquest motiu, no ha rebut notificació de totes les resolucions dictades.

Tanmateix, diuen, els escrits s'han incorporat a l'expedient i s'han tingut en compte en la tramitació. A més consideren que no hi ha hagut indefensió per part del ciutadà, atès que ha rebut atenció telefònica en diverses ocasions, ha tingut accés a l'expedient i ha pogut presentar al·legacions.

La Sindicatura no pot compartir aquest parer del Districte. Tot i que els escrits presentats pel ciutadà promotor de la queixa es van incorporar a l'expedient, no es van respondre ni tramitar de cap manera. Encara més, **l'accés a l'expedient de protecció de la legalitat urbanística li van facilitar deu mesos després d'haver-lo sol·licitat i quan havia transcorregut gairebé un any des de l'arxivament de l'expedient de protecció de la legalitat urbanística.**

Convé recordar que, a més de les normes aplicables de la LPACAP a les quals ja hem fet referència, l'article 111.2 del Decret 64/2014, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament sobre protecció de la legalitat urbanística (RPLU), obliga l'Administració a comunicar a les persones que hagin denunciat els fets el resultat de les actuacions prèvies que s'hagin realitzat abans de la iniciació d'un procediment de protecció de la legalitat urbanística vulnerada i l'article 147 RPLU estableix, en el seu apartat primer, que formulada la proposta de resolució, la persona instructora ha de donar un termini de deu dies d'audiència del procediment perquè les persones responsables dels fets imputats **i, si escau, les persones denunciants puguin al·legar i presentar els documents i les justificacions que estimin pertinents.**

En diverses ocasions s'ha informat la Sindicatura de Greuges que el sistema informàtic Autoritas, mitjançant el qual es tramiten els expedients de protecció de la legalitat urbanística, no preveu respostes automàtiques a les persones denunciants. Per la seva banda, el Districte reconeix la necessitat de millorar els protocols de notificació i reconeixement de parts interessades, especialment en casos com el que ens ocupa.

En aquest punt convé recordar que els **principis de bona administració, legalitat i transparència** obliguen l'Administració a garantir que totes les persones interessades puguin intervenir en el procediment.



És oportú assenyalar que **les mancances d'un sistema informàtic de gestió d'expedients en cap cas poden afectar els drets de les persones** interessades i, molt menys, eximir l'Administració del compliment de les seves obligacions legals. Si això passa, és la mateixa Administració qui ha d'adoptar les mesures correctores escaients per suplir aquestes deficiències.

Perpetuar que un sistema de gestió com l'Autoritas no estigui alineat amb la legislació vigent comporta no només una restricció de drets per a les persones interessades en el procediment, sinó també el risc que aquest procediment s'impugni (articles 47 i 48 de la LPACAP).

#### 4. El principi de bona administració

Dins la declaració de drets que fa l'Estatut d'autonomia de Catalunya, es proclamen, entre els drets en l'àmbit polític i de l'Administració, els drets d'accés als serveis públics i a una bona administració. El contingut del dret a la bona administració s'estableix en el paràgraf segon de l'article 30, segons el qual totes les persones tenen dret que els poders públics de Catalunya les tractin, en els afers que les afecten, d'una manera imparcial i objectiva, i que l'actuació dels poders públics sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen.

La bona administració com a dret i principi està recollida implícitament en la Constitució espanyola, en el seu articulat; principalment en l'article 103, quan es refereix als principis d'actuació de l'Administració: l'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb sotmetiment ple a la llei i al dret. En aquest sentit, la Sentència del Tribunal Suprem de 14 de maig de 2019 diu que a l'Administració li és exigible:

**"[...] una conducta prou diligent per evitar definitivament les possibles disfuncions derivades de la seva actuació,** pel fet que així ho exigeix el principi de bona administració, que no s'atura en la mera observança estricta de procediment i tràmits, sinó que va més enllà i reclama la plena efectivitat de garanties i drets reconeguts legalment i constitucionalment al contribuent".

Els principis de **bona administració i d'eficàcia** dels serveis públics es recullen en l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, en els articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola i en l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú. Aquests drets impliquen disposar d'una Administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat, que respecti 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, amb referència a 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 l'Eixample no ha estat ajustada a dret**, atès que no s'ha donat compliment als drets que la Llei 39/2015, d'1 d'octubre del procediment administratiu comú de les administracions públiques, atorga a les persones interessades.

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

- **Recomanar al Districte de l'Eixample** que reconegui formalment al ciutadà promotor de la queixa la condició de persona interessada en els expedients objecte d'aquesta resolució.
- **Recomanar al Districte de l'Eixample** que es revisi acuradament la documentació aportada als expedients per garantir el compliment de la normativa reguladora de les condicions d'accessibilitat.
- **Recomanar al Districte de l'Eixample** que, si no ho ha fet encara, resolgui el recurs d'alçada de data 19 de març de 2025 i el notifiqui a l'interessat.

- **Recomanar al Districte de l'Eixample** que, en coordinació amb els òrgans municipals que correspongui, s'adoptin les millores tècniques necessàries als sistemes informàtics de gestió municipals que permetin la incorporació automàtica de terceres persones interessades en els procediments.

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.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)**, d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu **16.6 "Màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania"**.