

RESOLUCIÓ

Edificis de titularitat privada



DRET A L'ACCESSIBILITAT I LA INCLUSIVITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 4 de març de 2025 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura relativa a la negativa municipal de mantenir una reunió sol·licitada amb el Departament d'Obres i Manteniment del Districte de Gràcia, per valorar conjuntament les eventuais solucions per suprimir el doble graó d'accés a una finca situada en la plaça de Narcís Oller, que planteja problemes d'accessibilitat.

Actuacions fetes

Després d'examinar el contingut de la queixa, la Sindicatura la va admetre a tràmit i va iniciar la instrucció de l'expedient amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els principis de bona administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Es va considerar convenient dirigir-se al [Districte de Gràcia](#) per tal de conèixer les intervencions dutes a terme en relació amb la queixa presentada.

El dia 12 de març de 2025 es va sol·licitar a aquest òrgan municipal la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 4 de desembre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit dona resposta a les qüestions plantejades per aquesta institució.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la informació

L'Ajuntament ha trigat més de sis mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, **incompleix el deure de col·laboració** establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda al Districte de Gràcia l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura** per tal que pugui dur a terme adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i, alhora, vetllar pels drets de la ciutadania.

2. La petició del ciutadà de data 13 de febrer de 2025

Pel que fa a la instància presentada pel ciutadà en data 13 de febrer de 2025, en l'informe emès pel Districte es diu que no s'ha trobat cap instància dirigida a la Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic del Districte de Gràcia a nom del ciutadà promotor de la queixa. Indiquen que el ciutadà es va adreçar per via telefònica al Departament de Llicències, que no és competent per fer actuacions a l'espai públic, i el van derivar al Departament d'Obres i Manteniment, com a gestor de l'espai públic, per si podia aportar alguna informació.

Aquesta Sindicatura desconeix quin va ser el destí de la instància esmentada, però el fet és que el ciutadà la va presentar al Registre general de l'Ajuntament i va quedar registrada. En aquesta instància demanava una entrevista per tal de trobar alternatives que permetessin salvar la barrera arquitectònica que suposen els dos graons d'entrada a l'immoble. En data 17 de febrer de 2025 va rebre un correu electrònic del Departament de Llicències i Inspecció del Districte de Gràcia en el qual es deia el següent:

El dia 03/03/25, a les 13.00 h rebrà la trucada de la tècnica en referència a la seva petició de data 13 de febrer de 2025.

Del contingut de la resposta municipal es pot inferir que el Districte sí que tenia coneixement de la petició formulada pel ciutadà promotor de la queixa.

Tal com se li va indicar, el ciutadà, en data 3 de març de 2025, va dirigir un correu electrònic al Departament d'Obres i Manteniment del Districte per formular, novament, la mateixa petició que ja havia fet en la instància. Aquest correu va tenir resposta el dia 4 de març de 2025 a les 16.23 h per informar-lo que el problema d'accessibilitat s'havia de resoldre dins la seva finca i que no es podia modificar la rasant del paviment de la plaça que, a més, tenia una reixa de recollida d'aigües pluvials.

A les 17.14 h del mateix dia 4 de març de 2025, el ciutadà va respondre el correu anterior per demanar una entrevista per exposar el problema. A les 17.31 h va rebre la resposta següent:

Bona tarda, senyor:

No és necessària la visita, no es pot modificar l'espai públic per adaptar-lo a l'accés d'una finca privada.

Certament, és inqüestionable la immediatesa amb la qual es va donar una resposta al ciutadà: exactament 17 minuts. Tanmateix, **aquesta Sindicatura manifesta la seva discrepància** respecte de la resposta facilitada.

I això és així perquè els articles 3.1 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic (LRJSP) i 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques reconeixen drets i principis estretament vinculats a la bona administració, com la bona fe, la confiança legítima, **la participació o el servei efectiu a la ciutadania**.

Igualment, l'article 22 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, relatiu a la bona administració, disposa que el dret de la ciutadania a una bona administració inclou **el dret a participar en la presa de decisions i, especialment, el dret d'audiència** i el dret a presentar al·legacions en qualsevol fase del procediment administratiu, d'acord amb el que estableix la normativa aplicable.

El contingut del dret a la bona administració s'estableix en el paràgraf segon de l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, 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 a les persones administrades.

El principi de bona administració és un **principi d'actuació que ha de presidir tots els actes de l'Administració**, que cerca la qualitat del servei a la ciutadania, que posa les persones al centre de la seva actuació i que té la capacitat d'adaptar-se a les circumstàncies que operen en cada moment, i que, a més, ha de fer gala d'una profunda sensibilitat social i una tasca d'empatia, és a dir, s'ha de posar en el lloc de la ciutadania a l'hora d'analitzar la qüestió que planteja i oferir-li una solució, si aquesta és possible, o, si més no, una resposta raonada, si denega la seva petició.

Al parer d'aquesta Sindicatura, **la resposta donada al ciutadà no sembla ajustada al contingut del principi de bona administració**. En particular, vulnera el deure d'escolta i motivació i posa en dubte la diligència i l'eficàcia en la resposta al ciutadà.

En opinió d'aquesta institució, per garantir la bona administració **hauria estat més adequat concertar la visita sol·licitada pel ciutadà** o, alternativament, que el personal tècnic municipals fes una visita conjunta *in situ* amb el ciutadà per valorar possibles alternatives o, justificar tècnicament la impossibilitat de modificar l'espai públic.



En aquest punt concret, i com a exemple de bona administració municipal, la Sindicatura creu oportú esmentar un pronunciament recent respecte d'una queixa presentada per un ciutadà que plantejava una situació similar. En aquest cas, l'òrgan municipal afectat va valorar la petició del ciutadà i va concertar una visita *in situ* amb ell a la qual van assistir el representant de la Regidoria, la responsable d'Obres i Manteniment del Districte, el referent de mobilitat del Districte, el referent d'accessibilitat en matèria de mobilitat i el referent de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat. Se'n pot consultar el contingut íntegre en aquest enllaç: <https://www.sindicaturabarcelona.cat/ca/informes-i-resolucions/resolucions/?cerca=murtra>.

3. La petició concreta del ciutadà

Respecte de la petició formulada pel ciutadà, el Districte informa que ell sol·licitava poder fer una rampa a l'espai públic per millorar l'accés a la seva finca. Afegeix que, segons el criteri en què preval l'interès general sobre l'interès particular, no es permeten elements que sobresurtin de l'edificació i envaeixin l'espai públic i que el graó executat correspon a un acord, en el moment de fer les obres, amb la mateixa comunitat de propietaris i propietàries (CP).

El Districte adjunta un escrit de data 16 d'abril de 1999 en el qual la presidenta de la CP comunicava que, amb motiu de les obres de remodelació de la plaça, el graó d'accés a la finca havia quedat elevat a una altura de 20 centímetres, fet que dificultava l'accés a les persones grans. Per això, van proposar afegir un graó a línia de façana.

En atenció a l'escrit esmentat, el Districte va executar aquest graó, tal com es pot comprovar en la imatge següent:



L'existència de la reixa confirma que aquest punt és un punt baix de la urbanització i, en conseqüència, la retirada del graó podria comportar l'entrada d'aigua del carrer cap a la finca.

En relació amb la possibilitat de reurbanitzar aquest àmbit, s'informa que, ateses les característiques de l'accés a la finca, modificar-ne els accessos comportaria reurbanitzar una part significativa de la plaça: redefinir pendents, modificar el clavegueram, etc., amb un cost actualment no previst en la inversió municipal.

Adicionalment, el Districte afirma que la cota d'accés de la finca romandria elevada respecte al nivell del perfil del carrer i, per tant, l'accessibilitat i la supressió del graó d'accés només es podrien resoldre des de l'interior de l'edifici, adoptant les mesures necessàries, com ara el canvi del sentit d'obertura de la porta d'accés, el rebaix de la cota de vestíbul o la construcció d'una rampa que complís els requisits normatius.

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.

Per tant, no correspon a aquesta institució revisar o valorar tècnicament la viabilitat de suprimir o modificar el graó d'accés a l'immoble. Aquests aspectes formen part de les competències dels serveis tècnics municipals i correspon al seu personal determinar quines són les actuacions que s'han de fer a l'espai urbà per suprimir o minimitzar les barreres arquitectòniques. A aquest personal tècnic se li suposen coneixements tècnics objectius suficients per adequar les seves decisions a la legalitat.

Això no obstant, volem recordar que la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, vigent en el moment que es van fer les obres de remodelació de la plaça, ja establia que la planificació i la urbanització de les vies públiques, dels parcs i dels altres espais d'ús públic s'havia d'efectuar de manera tal que resultessin accessibles per a les persones amb mobilitat reduïda.

A més, a parer d'aquesta Sindicatura, els principis de proximitat i de proporcionalitat dels articles 3 i 4 de l'LRJSP imposarien que l'Administració actuï en l'àmbit del problema (espai públic) i no traslladi la càrrega a la CP, mirant de cercar de manera conjunta amb el ciutadà promotor de la queixa una solució adequada i proporcionada a la finalitat que es persegueix que no és una altra que garantir les condicions d'accessibilitat de l'immoble.

En conclusió, en opinió d'aquesta institució, **el Districte no pot descartar d'entrada una actuació sobre aquest espai**. Si més no, ha d'estudiar i, si escau, executar la modificació mínima del paviment per eliminar l'esglaó, en compliment de les normes i els principis esmentats.



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 Gràcia no ha estat ajustada a dret**, atès que no ha donat compliment al dret del ciutadà a una bona administració.

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

- **Recordar al Districte de Gràcia** l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui dur a terme adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals.
- **Recomanar al Districte de Gràcia** que es convoqui una reunió tècnica amb el ciutadà promotor de la queixa per estudiar conjuntament la solució més proporcional i viable per garantir el compliment de la normativa en matèria d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques.
- **Recomanar al Districte de Gràcia** que vetlli per garantir el dret de la ciutadania a una bona administració.

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"**.