

RESOLUCIÓ

Llicències de via pública



DRET A L'ESPAI PÚBLIC
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 22 de maig de 2025, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- La manca de resposta a la seva sol·licitud de llicència per a la instal·lació d'una terrassa al davant del seu establiment de restauració.
- Malgrat que havia aportat tota la documentació requerida per via telemàtica i havia seguit totes les indicacions rebudes dels serveis municipals, no havia obtingut ni la resolució de la sol·licitud ni cap aclariment sobre l'estat del tràmit.

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 [Regidoria del Districte de l'Eixample](#) per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 10 de juny de 2025 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 19 de novembre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa que la sol·licitud es va resoldre el 10 de juny de 2025.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la resposta municipal

L'Ajuntament ha trigat més de cinc 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 a la Regidoria del Districte de l'Eixample l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.

2. Sol·licitud per instal·lar una terrassa

El dia 7 de novembre de 2024, el ciutadà va registrar dues sol·licituds en nom d'una societat que disposava d'una llicència de restauració en un local ubicat al Districte de l'Eixample. Una de les sol·licituds era per instal·lar una terrassa a la vorera i l'altra per instal·lar també una terrassa sobre plataforma al carrer, davant de l'establiment.

Concretament, es demanava autorització per poder instal·lar tres mòduls de taula i cadires a sobre la vorera i sis mòduls més en plataforma sobre calçada. Recordem que, arran de la pandèmia, també es permeten instal·lacions o ampliacions de terrasses en plataformes sobre calçada.

Des del Districte se'ns informa que aquestes sol·licituds es van resoldre el 10 de juny de 2025, justament el mateix dia que des d'aquesta institució es va demanar el motiu

pel qual encara no s'havia donat resposta a les sol·licituds després de més de set mesos d'haver-se presentat.

L'Ajuntament, en exercici de les seves competències (article 84.2 de l'Estatut d'Autonomia i article 218 del Decret legislatiu 2/2003, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya), regula l'ús especial dels béns de domini públic i, a aquest efecte, estableix el règim d'autorització prèvia per a l'ocupació dels espais d'ús públic.

L'article 47 de l'Ordenança de terrasses disposa que el termini per resoldre les sol·licituds és de quinze dies, llevat que sigui necessari l'informe de la Comissió Tècnica de Terrasses; en aquest cas, el termini és de trenta dies.

Per tant, podem assegurar que, en aquest cas, el termini per resoldre la sol·licitud ha estat molt superior al previst. Aquesta actuació no es correspon amb el principi d'eficàcia, un dels principis sobre els quals es fonamenta la bona administració.

El Districte justifica aquest retard pel fet que constava en tràmit un expedient de disciplina contra qui ostenta la titularitat de l'establiment de restauració, fet que podia motivar la denegació de les sol·licituds, i s'indica que aquest expedient es va iniciar arran d'una inspecció duta a terme el dia 29 de novembre de 2024.

En aquest punt, des d'aquesta institució es vol remarcar que en aquesta data, 29 de novembre de 2024, ja s'havien superat els quinze dies que estableix l'Ordenança per resoldre les sol·licituds presentades. El procediment per atorgar la llicència d'instal·lació de terrassa s'inicia amb la presentació de la sol·licitud que, en aquest cas, va tenir lloc el dia 7 de novembre de 2024.

Recordem que l'article 5.2 de la Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona estableix que **totes les persones tenen dret que els procediments es tramitin de manera àgil, d'acord amb els criteris d'eficàcia, eficiència i servei a la ciutadania, i que acabin amb una resolució expressa i motivada en els terminis legalment previstos.**

3. Atenció a la ciutadania

A banda de la justificació del Districte quant a la tardança en la resolució de les sol·licituds perquè es va trigar a solucionar les infraccions que van motivar l'expedient d'inspecció, no hi ha res que impedeixi que s'atengui o es faciliti aquesta informació sobre els motius pels quals no es va continuar amb la tramitació de les sol·licituds a l'interessat.

En l'escrit de queixa presentat al mes de maig de 2025 manifestava que encara **no havia obtingut resposta ni cap aclariment sobre l'estat de tramitació de les sol·licituds**, tot i que ho havia demanat per diverses vies. I aportava còpia de la resposta facilitada a la reclamació formulada el 26 de març de 2025.

La resposta municipal a la reclamació es va enviar a l'interessat el dia 23 d'abril de 2025, gairebé un mes després, i **només li indicava que havia de presentar tota la documentació per registre telemàtic o físic, demanant cita prèvia a qualsevol Oficina d'Informació a la Ciutadania**.

En aquest sentit, es vol remarcar que **principis bàsics de funcionament, com ara l'eficàcia i l'eficiència en la tramitació dels procediments, així com el principi de servei als ciutadans, incideixen clarament en la percepció d'una bona Administració**, que recull l'article 41 de la Carta Europea dels Drets Fonamentals com a principi rector de l'actuació de les administracions públiques.

Segons l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic i de les administracions públiques, el sector públic i les administracions han de respectar en la seva actuació i relacions els principis de servei efectiu a la ciutadania, simplicitat, claredat i proximitat a la ciutadania, entre altres.

D'altra banda, arran de l'aprovació de la Llei 9/2025, de 13 de novembre, de modificació de la Llei 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, amb l'objectiu de garantir una atenció més adequada a la ciutadania, i reforçar així el dret a una bona administració, **s'ha prohibit expressament l'obligació de demanar cita prèvia per accedir als serveis presencials de l'Administració (art. 21.4)**.



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 Regidoria del Districte de l'Eixample no ha estat ajustada a dret ni eficaç per resoldre i atendre les sol·licituds de l'interessat](#).

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

- [Recordar a la Regidoria del Districte de l'Eixample](#) 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.
- [Recordar a Regidoria del Districte de l'Eixample](#) que cal informar les persones interessades sobre l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- [Recomanar a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana](#) que, si encara no s'ha fet, es suprimeixi l'obligatorietat de demanar cita prèvia per poder registrar documentació a les Oficines d'Atenció a 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.

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"**.