



RESOLUCIÓ

Llicències d'activitats



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 8 de juliol de 2025, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava l'incompliment d'una ordre de cessament d'activitat d'habitatge d'ús turístic en una finca del carrer de Provença.

Malgrat la resolució ferma del Districte de l'Eixample i les reiterades peticions d'execució, l'activitat continuava generant molèsties greus al veïnat i no s'havia dut a terme cap actuació efectiva per part dels serveis municipals.

Actuacions fetes

La Sindicatura va admetre la queixa a tràmit i en va iniciar l'anàlisi per determinar si s'havien respectat els [drets de la ciutadania](#) i els [principis de bona administració](#).

El dia 17 de juliol de 2025, per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada, la Sindicatura es va adreçar als òrgans i organismes següents:

- Primera Tinència d'Urbanisme, Acció Climàtica, Mobilitat, Pla de Barris i Serveis Urbans
- Regidoria del Districte de l'Eixample

Resposta dels òrgans afectats

Els dies 31 d'octubre i 22 de desembre de 2025, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.



CONSIDERACIONS

Quant al retard en la resposta, es vol fer constar que 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, així com el fet que aquesta Sindicatura està legalment habilitada per fer públics els departaments o organismes que obstaculitzin l'exercici de les seves funcions en l'informe anual que presenta al Consell Municipal.

Quant a les actuacions de comprovació dels fets denunciats, des del Districte se'ns informa que la competència de la tramitació dels expedients d'inspecció dels habitatges d'ús turístic (HUT) és de la Direcció de Serveis d'Inspecció (DSI) de la Primera Tinència. Després de diferents visites a l'edifici i de contactar amb les persones veïnes de la finca entre els mesos de juliol i agost, es va constatar que l'activitat denunciada d'HUT que es duia a terme en un dels pisos havia cessat.

Per això, es va procedir a l'arxivament per ordre complerta dels dos expedients d'inspecció que s'havien iniciat. 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 corresponen al municipi, segons l'atribució de competències establerta a l'article 68 de la Llei 13/200, de 21 de juny, de turisme de Catalunya.

Quant al dret d'accés als expedients, el ciutadà que actuava en nom i representació de la comunitat de propietaris també es queixava per les dificultats per poder conèixer l'estat de tramitació dels expedients d'inspecció. Concretament, havia presentat una sol·licitud de cita prèvia amb els tècnics municipals en data 1 de juliol de 2025 per tenir la informació necessària, i en el moment de presentar la queixa encara no havia rebut cap resposta.



Fou en data 21 de juliol que se li va respondre per correu electrònic que la DSI no atenia presencialment, però que, si demanava un expedient en concret i acreditava ser part interessada, se li enviaria una còpia íntegra de l'expedient.

Efectivament, els expedients de disciplina i els expedients sancionadors gestionats mitjançant la plataforma AUTORITAS no són accessibles des de la pàgina web de l'Ajuntament. Tanmateix, qualsevol persona que demani accés a un expedient i acrediti el seu interès legítim pot disposar de la informació que hi consti i sol·licitar-ne una còpia a través dels registres presencials o electrònics habilitats.

Sobre aquest assumpte, des d'aquesta Sindicatura es vol tornar a fer referència a les previsions de la Carta municipal de Barcelona, tal com ja s'ha fet amb altres resolucions anteriors. Aquesta carta no solament defineix les formes d'informació administrativa com a garantia de màxima participació ciutadana, incloent-hi la possibilitat de consulta de les bases de dades, els fitxers i els registres per via telefònica i telemàtica, sinó que configura com **un veritable deure de l'Administració municipal la prestació del servei d'accés a la informació municipal i ciutadana per sistemes telemàtics** (articles 39 i 41).

No hem d'oblidar que l'elevat augment de terminals i dispositius mòbils ha donat lloc a una ciutadania cada vegada més preparada i habituada a les modalitats de relació telemàtica que demana aquest tipus d'interacció amb l'Administració pública. Per tant, el consistori té el deure i l'obligació d'aprofitar-ho per millorar el servei que ofereix a la ciutadania i aconseguir una organització més proactiva i eficient.

En aquest sentit, l'Ordenança reguladora de l'administració electrònica regula l'ús dels mitjans electrònics a l'activitat de l'Ajuntament de Barcelona que ha de permetre una gestió íntegrament electrònica de les tasques d'informació i comunicació amb la ciutadania per a la gestió de les actuacions administratives. I en el seu capítol 4 es recull el dret dels ciutadans i ciutadanes a disposar d'un espai personalitzat en què puguin relacionar-se electrònicament amb el sector públic municipal i a ser informats de tots els assumptes del seu interès.

Així mateix, a l'article 5 del text normatiu es disposa que, en cap cas, l'opció de les persones interessades d'usar o no els mitjans electrònics o de canviar el canal durant la tramitació d'un procediment administratiu pot implicar restriccions o discriminacions en l'accés electrònic al sector públic municipal o en la gestió de qualsevol tràmit del procediment administratiu en què estiguin interessades.



Actualment, l'aplicació AUTORITAS, per la qual es tramiten els expedients d'inspecció, permet fer algunes gestions telemàticament a través de l'oficina virtual de l'adreça de la seu electrònica, com ara presentar una reclamació, aportar documentació i inclús sol·licitar informació sobre l'estat de la tramitació. Però encara no permet conèixer al mateix moment quin és l'estat de la tramitació d'un expedient. Per tant, únicament es pot sol·licitar aquesta informació i són els mateixos serveis municipals implicats en la tramitació els que preparen i envien la resposta.

Recordem que, més enllà de la normativa municipal, tant la legislació estatal bàsica com la legislació catalana reconeixen expressament el dret a conèixer, en qualsevol moment, l'estat de tramitació dels procediments en què tinguin la condició de persones interessades (si ho desitgen, a través de mitjans electrònics). I recordem, així mateix, que la legislació esmentada reconeix a tota la ciutadania el dret d'accés a la informació pública.

En conseqüència, des d'aquesta Sindicatura es considera important, de cara a millorar la proximitat i el servei a la ciutadania i l'eficiència administrativa, focalitzar els esforços per possibilitar la consulta en línia de l'estat de tramitació dels expedients AUTORITAS, per prioritzar la simplificació administrativa, la transparència i la participació ciutadana, tot respectant la seguretat jurídica i, en particular, la protecció de dades de caràcter personal.



DECISIÓ

D'acord amb la Carta municipal de Barcelona, aquesta institució té com a missió defensar els drets i les llibertats de la ciutadania i, amb aquesta finalitat, pot supervisar l'activitat de l'Administració municipal.

Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació municipal pot millorar en termes d'eficàcia administrativa per garantir els drets fonamentals de la ciutadania.

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura resol:

- **Recomanar a la Primera Tinència d'Urbanisme, Acció Climàtica, Mobilitat, Pla de Barris i Serveis Urbans** que, al més aviat possible, faciliti a les persones interessades la consulta telemàtica de l'estat de tramitació dels expedients d'inspecció gestionats per la Direcció de Serveis d'Inspecció i que, amb les garanties necessàries, també faci possible aquest tipus d'accés a la ciutadania que ho sol·liciti.
- **Recordar a la Regidoria del Districte de l'Eixample** l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura i facilitar-li la informació que li sol·liciti dins del termini previst legalment per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals.

Aquesta resolució es comunicarà a la persona que va formular la queixa i a l'òrgan municipal competent. Per mitjà de l'informe anual d'aquesta Sindicatura, també se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal.

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 **16.10 "Màxima transparència i compromís amb l'accés a la informació"**.