



RESOLUCIÓ

3.5.A Manteniment de l'espai públic



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 28 de març de 2025, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura relacionada amb la gestió municipal i la manca d'informació adequada a la ciutadania sobre l'avaria de dos elements de les escales mecàniques de la baixada de la Glòria, en el tram més proper a l'avinguda de Vallcarca. Concretament, es referia al mal funcionament del panell informatiu digital i de la línia horitzontal de senyalització lluminosa ("semàfor horitzontal") situada a la plataforma metàl·lica del terra.

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 3 d'abril de 2025, la Sindicatura es va adreçar a l'[Àrea d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 6 de febrer de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

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 a l'Àrea d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge 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.

2. Problemàtica exposada pel ciutadà i l'atenció municipal

En data 15 d'octubre de 2024, el ciutadà va presentar una queixa a través de la plataforma que utilitza l'Ajuntament de Barcelona per recollir i gestionar les incidències, les queixes, els suggeriments o les peticions de servei. Comunicava que el panell informatiu digital del primer tram de les escales mecàniques estava espatllat i que també ho estava la línia horitzontal de senyalització lluminosa de la plataforma metàl·lica.

En data 5 de novembre de 2024, se li va respondre que s'havia passat la incidència al personal tècnic per revisar-ho al més aviat possible.

Atès que els elements continuaven sense funcionar, l'1 de desembre de 2024, el ciutadà va reiterar la incidència. El dia 4 de desembre de 2024, se li va respondre que, després de fer les actuacions pertinents, s'havia demanat la substitució dels elements en garantia.

Tot i que l'òrgan municipal trasllada les seves disculpes al ciutadà i agreix la seva participació, en opinió d'aquesta Sindicatura, **l'atenció municipal té un sensible marge de millora.**

Si bé és cert que les deficiències esmentades no van afectar la disponibilitat global de les escales, la Sindicatura vol posar de manifest que les respostes municipals al ciutadà van consistir a comunicar-li meres derivacions de la queixa formulada al "personal tècnic", sense que l'òrgan municipal assumís cap compromís de seguiment de la incidència i una previsió de reparació.

Aquest tipus de respostes traslladen la responsabilitat del seguiment a la ciutadania, que es veu obligada a consultar reiteradament a l'Ajuntament l'estat de la reparació. Això l'exposa, a més, a un "tancament" de la seva queixa, en una aplicació incorrecta del que disposa l'article 94.3.c del Reglament de participació ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona (segons el qual no s'han de tramitar, entre d'altres, aquelles



“comunicacions abusives, quan es facin reiterades comunicacions sobre el mateix tema i aquelles que ja han estat contestades per l'Ajuntament”). A parer d'aquesta Sindicatura, tot això **contravé els principis de bona administració i bon govern**.

3. Actuacions municipals fetes davant la incidència

L'òrgan municipal informa la Sindicatura que el panell informatiu digital i el semàfor horitzontal van funcionar durant les proves fetes el 24 d'abril de 2024. La primera notificació d'aquesta incidència es va rebre el 16 d'octubre de 2024. L'empresa instal·ladora la va tramitar el 24 d'octubre de 2024 i va informar que el tècnic la revisaria al més aviat possible.

En data 13 de novembre de 2024, l'Ajuntament de Barcelona va fer la recepció de l'obra d'urbanització de la baixada de la Glòria. A l'informe de recepció es va fer constar aquest defecte com a pendent de resoldre per part de l'empresa contractista abans de la recepció definitiva de les escales mecàniques un cop acabat l'any de garantia posterior a la recepció. Durant aquest termini de garantia, el manteniment va a càrrec de l'empresa instal·ladora amb el pressupost de l'obra.

A més, mensualment, l'Ajuntament de Barcelona ha estat enviant el llistat de deficiències pendents de resoldre a l'empresa instal·ladora.

Pel que fa al motiu de les avaries, informen que amb relació al panell informatiu digital es va localitzar una avaria **per derivacions elèctriques, que es va resoldre en data 15 d'abril de 2025**. Pel que fa a la línia de senyalització, no es tenia coneixement de l'origen de l'avaría del semàfor horitzontal, **possiblement afectat** per les mateixes derivacions. Tanmateix, en la data de recepció de la informació municipal, l'avaría estava reparada i el semàfor horitzontal estava en funcionament.

Afegeixen que, malgrat haver rebut les queixes del ciutadà i mensualment el llistat de deficiències pendents per part de l'Ajuntament de Barcelona, l'empresa instal·ladora inicialment no havia gestionat la resolució d'aquesta incidència, ja que va focalitzar les seves accions a resoldre les que suposaven una afectació respecte de l'estat de funcionament de la infraestructura.

Un cop resoltes aquestes darreres, l'empresa mantenidora va solucionar les dues incidències reclamades en la present queixa, i actualment funcionen correctament.

Pel que fa a aquesta qüestió, i en opinió de la Sindicatura, remet la identificació de l'avaría del panell a “derivacions elèctriques” no concreta si aquestes estaven motivades pel muntatge, el cablejat o qualsevol altre origen.



El mateix passa amb l'avaria del semàfor horitzontal. Es diu que “possiblement” estava afectat per les mateixes derivacions. En tot cas, el que sembla evidenciar-se d'aquesta resposta és una **manca de diagnosi confirmada que considerem impròpia d'una infraestructura nova i en període de garantia**.

Tampoc sembla que l'enviament mensual a l'empresa instal·ladora d'un llistat de deficiències hagi estat suficient per garantir l'actuació diligent i eficaç de l'empresa. Es van trigar **més de set mesos per resoldre la incidència denunciada pel ciutadà**.

El transcurs d'un termini tan llarg és indicatiu d'una supervisió municipal insuficient sobre l'empresa instal·ladora, la qual cosa incrementa la desconfiança de la ciutadania en la gestió municipal.

4. Els principis de bona administració i bon govern

Els articles 3.1 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic 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.

En el mateix sentit, l'article 58 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern estableix com a principi general que les persones tenen dret a una bona administració i a l'accés i l'ús d'uns serveis públics de qualitat reconeguts, amb caràcter general, per la legislació de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya i, específicament, per les lleis reguladores de les diverses activitats públiques.

La llei, en el preàmbul, exposa que el concepte de bon govern es projecta també sobre els requeriments objectius que s'han de donar perquè l'activitat pública es porti a terme en les millors condicions i **garanteixi uns serveis públics de qualitat**. L'article 2.d defineix el bon govern com els principis, les obligacions i les regles sobre la qualitat dels serveis i el funcionament de l'Administració, i els principis ètics i les bones pràctiques d'acord amb els quals han d'actuar els alts càrrecs de l'Administració, els càrrecs directius i la resta de personal al servei de l'Administració, amb l'objectiu que aquesta funcioni amb la màxima transparència, qualitat i equitat, i amb garantia de rendició de comptes.

Com s'ha posat de manifest, **el retard per resoldre la incidència comunicada pel ciutadà i traslladar-li el seguiment d'aquesta incidència**, a més de no ser un exemple de qualitat i diligència dels serveis municipals, té com a conseqüència una afectació en



el funcionament d'aquesta infraestructura i genera perjudicis a la ciutadania que n'és usuària.

El **principi de bona administració inclou el deure de l'Administració** de resoldre expressament les peticions i reclamacions que li presenti la ciutadania i de donar resposta a les sol·licituds que aquesta adreci a l'Administració. Així també ho estableixen l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya i l'article 53 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, que menciona l'obligació de les administracions públiques catalanes de dictar una resolució expressa en tots els procediments i notificar-la.

La jurisprudència també és eloqüent en aquest sentit, tal com demostra la Sentència del Tribunal Suprem de 28 de maig de 2020 (entre moltes altres):

[...] el deure jurídic de resoldre les sol·licituds, reclamacions o recursos no és una invitació de la llei a la cortesia dels òrgans administratius, sinó un estricte i rigorós deure legal que obliga tots els poders públics, per exigència constitucional (articles 9.1, 9.3, 103.1 i 106 CE), i la seva **inobservança arrossega també el trencament del principi de bona administració**, que no només juga en el terreny dels actes discrecionals ni [sic] en el de la transparència, sinó que, com a pressupòsit bàsic, exigeix que l'Administració compleixi amb els seus deures i mandats legals estrictes i no s'empari en la seva infracció per causar un perjudici innecessari a la persona interessada.

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 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 de l'Àrea d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge no ha respectat els drets i les garanties que la bona administració i el bon govern reconeixen a la ciutadania.**

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

- **Advertir a l'Àrea d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge** que té 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.
- **Recomanar a l'Àrea d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge** que s'estableixi un sistema de seguiment actiu amb actualitzacions periòdiques i proactives, sense delegar en la ciutadania la consulta de l'estat de les incidències.
- **Recomanar a l'Àrea d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge** que es reforci el control municipal sobre les empreses contractistes per garantir que resolguin els defectes comunicats dins d'un termini raonable i amb una supervisió efectiva que n'asseguri la qualitat.

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 **16.6 "Màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania"**.