



RESOLUCIÓ

Llicències d'obres



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 27 de març de 2026 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en relació amb la manca de resposta als escrits d'al·legacions presentats el 27 de gener i el 4 de març de 2026 contra un informe previ de patrimoni amb resultat desfavorable, en el marc d'un expedient de legalització d'unes obres emplaçades al carrer de l'Est, del districte de Ciutat Vella.

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](#).

D'acord amb el [principi d'economia administrativa](#), no s'ha efectuat una petició d'informe a l'Ajuntament de Barcelona, ja que en l'expedient consta suficient informació per poder emetre un pronunciament. Per aquest motiu, un cop examinat el contingut de la queixa, la documentació aportada per la persona interessada i la normativa aplicable, aquesta Sindicatura emet la decisió següent.

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, quan sigui el cas, respecte de les mancances documentals.



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 en 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. Els escrits presentats en dates 27 de gener i 4 de març de 2026

En data 10 d'octubre de 2025 el ciutadà promotor de la queixa va sol·licitar l'Informe de patrimoni, derivat de la Consulta prèvia d'obres, tramitada en el marc d'un procediment de legalització d'obres.

En data 16 de desembre de 2025 se li va notificar un informe previ de patrimoni desfavorable en què s'indicava que, d'acord amb l'Ordenança d'usos del paisatge urbà de Barcelona, calia restaurar i preservar les fusteries i les proteccions solars originals. En l'informe es deia que, en cas que fos inviable o que s'haguessin alterat en actuacions anteriors, calia substituir-les per unes de noves que preservin o recuperin la posició, el disseny, l'especejament, els materials, el cromatisme i els acabats originals.

En data 27 de gener de 2026 l'interessat va presentar un escrit d'al·legacions en el qual manifestava haver fet una recerca exhaustiva de tota la documentació disponible tant a l'Ajuntament com als arxius municipals, amb l'objectiu de determinar la configuració original de la façana de l'edifici. Aquesta recerca no va permetre localitzar cap documentació gràfica ni escrita, i l'Arxiu Municipal Contemporani en data 19 de gener de 2026 va emetre un document en què feia constar explícitament que no hi havia documentació relativa a l'edifici en qüestió. Aquest document s'adjuntava a l'escrit d'al·legacions.

En aquest mateix escrit demanava que, si el Departament de Patrimoni disposava de documentació històrica o gràfica pròpia, li facilités i que, en cas contrari, es revisés i esmenés l'informe desfavorable emès, atès que l'exigència de restituir la façana al seu estat original no era viable ni justificable sense cap base documental.



Posteriorment, en una comunicació telefònica amb la tècnica responsable de Patrimoni, se li va indicar que havia d'ajustar les actuacions a uns criteris d'intervenció aplicables a nous habitatges (fitxa F4), uns criteris que no constaven en l'informe desfavorable i que, a més, al seu entendre, no eren aplicables, atès que l'habitatge objecte de l'expedient no era de nova construcció.

Davant el que considerava una resposta incoherent, en data 4 de març de 2026 va presentar un nou escrit reiterant la petició de documentació al Departament de Patrimoni i hi afegia que, en cas que no es disposés d'aquesta documentació, s'esmenés l'informe emès en data 16 de desembre, ja que entenia que, en aquestes circumstàncies, no era procedent sol·licitar un nou informe i haver d'abonar novament la taxa.

No ha rebut resposta per escrit a cap d'aquestes instàncies.

3. La manca de resposta als escrits presentats

Com ja hem esmentat, no correspon a la Sindicatura de Greuges fer valoracions sobre l'aplicació pràctica de l'Ordenança dels usos del paisatge urbà.

Sí, en canvi, **ens hem de pronunciar respecte de la manca de resposta** a les instàncies presentades pel ciutadà promotor de la queixa.

En primer lloc, cal recordar que, d'acord amb els articles 79 i 80 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP), els informes administratius tenen, en principi, la naturalesa d'actes de tràmit. No resolen l'assumpte de fons ni posen fi al procediment.

Tanmateix, el ciutadà ha presentat dues sol·licituds formalment per registre i, amb independència del seu contingut, això obliga l'Ajuntament a emetre una resolució i a notificar-la dins dels terminis establerts per la legislació vigent (art. 21 LPACAP). Aquesta obligació és una manifestació essencial del principi d'eficàcia i del dret a una bona administració que afecta tots els procediments que s'inicien a instància de part.

Quan la normativa sectorial no estableix un termini específic —com passa en aquest cas— s'aplica el termini general de tres mesos, reconegut com a límit màxim per donar resposta a les peticions presentades per registre. Així, si prenem com a data inicial la de la primera sol·licitud presentada pel ciutadà, això és, la del 27 de gener de 2026, **el termini per respondre no s'exhaureix fins al 26 d'abril de 2026.**



Si hi hagués una manca de resposta dins aquest termini, constituïria una situació d'inactivitat administrativa, incompatible amb els principis de bona administració i de servei efectiu a la ciutadania.

Cal tenir en compte que una absència de pronunciament municipal impediria a la persona interessada conèixer els motius pels quals no s'ha revisat l'informe desfavorable, tot i l'absència de documentació històrica acreditada, bloquejaria la possibilitat d'avançar en la tramitació administrativa del seu expedient i vulneraria el dret a una actuació administrativa transparent, motivada i dins dels terminis establerts.

4. Els principis de bona administració i bon govern

En aquest punt convé recordar que els articles 3.1 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, 13 de l'LPACAP i 22 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya (LRJAPC), 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.

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 adrexi a l'Administració. Així també ho estableixen l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya i l'article 53 LRJAPC 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 del Districte de Ciutat Vella, pel que fa al termini de resposta, s'ajusta a dret.**

No obstant això, aquesta Sindicatura resol:

- **Recomanar al Districte de Ciutat Vella** que, dins el termini establert per la normativa vigent, doni una resposta fonamentada i per escrit a totes les qüestions plantejades en les sol·licituds presentades pel ciutadà promotor de la queixa.



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"**.