



RESOLUCIÓ

Llicències d'obres



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 7 d'abril de 2026 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en relació amb el retard en la resposta a l'escrit d'al·legacions presentat el 30 de desembre de 2025 contra l'advertiment de denegació del Districte de l'Eixample d'una llicència de canvi d'ús de local a habitatge de un immoble situat al carrer d'Entença.

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. La manca de resposta a l'escrit presentat el 30 de desembre de 2025

Com ja hem esmentat, la Sindicatura de Greuges no té competència per entrar a valorar ni respondre les al·legacions formulades en relació amb l'expedient administratiu, ja que aquesta actuació correspon a l'òrgan municipal competent, al qual pertoca l'anàlisi i la resolució de les qüestions plantejades.

Sí que, en canvi, ens hem de pronunciar **respecte de la manca de resposta** a l'escrit presentat pel ciutadà promotor de la queixa.

Les al·legacions presentades davant l'avertiment de denegació de la llicència constitueixen un tràmit d'audiència dins del procediment administratiu, d'acord amb el que preveu l'article 82 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP). L'avertiment de denegació no té naturalesa d'acte resolutori ni posa fi al procediment, sinó que té per finalitat posar en coneixement de la



persona interessada els motius que, provisionalment, podrien determinar una resolució desfavorable, tot oferint-li la possibilitat de formular-hi al·legacions i aportar la documentació que consideri pertinent abans que l'òrgan competent adopti una decisió definitiva.

Ara bé, l'Administració està obligada a examinar, valorar i tenir en compte les al·legacions presentades. Aquesta obligació no implica necessàriament l'emissió d'una resposta expressa i separada a les al·legacions, sinó que aquestes han de ser **motivades i resoltes en el marc de la resolució final** que posi fi al procediment de concessió o denegació de la llicència.

En conseqüència, la contestació efectiva a les al·legacions s'ha de produir mitjançant una resolució expressa, dictada i notificada per l'òrgan municipal competent, dins del termini legalment establert per resoldre el procediment.

Amb relació a aquest termini, la normativa de procediment administratiu i la normativa urbanística aplicable estableixen que l'Ajuntament disposa, amb caràcter general, d'un **termini màxim de tres mesos** per resoldre i notificar la resolució relativa a una sol·licitud de llicència urbanística, un termini que es computa des de la presentació de la sol·licitud completa o, si escau, des de la data en què s'hagin presentat les al·legacions en el tràmit d'audiència.

En el cas analitzat, l'escrit d'al·legacions es va presentar el 30 de desembre de 2025, de manera que el **termini màxim per dictar i notificar la resolució corresponent acabava el 30 de març de 2026**.

A la vista de l'anterior, i tenint en compte la data actual, es pot concloure que el termini legal per resoldre el procediment i donar resposta a les al·legacions mitjançant una resolució expressa ja s'ha exhaurit, sense perjudici dels efectes que, si escau, es puguin derivar del règim de silenci administratiu aplicable i del deure general de l'Administració de resoldre de manera expressa.

En aquest sentit, cal recordar que l'article 21 LPACAP obliga l'Ajuntament a emetre una resolució i a notificar-la dins dels terminis establerts per la legislació vigent. 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.

La Sindicatura de Greuges s'ha pronunciat en nombroses ocasions sobre l'elevat volum d'expedients gestionats i les càrregues de treball que suporten determinats serveis municipals, entre els quals destaquen els departaments de llicències dels districtes. Així mateix, s'ha constatat que la manca de mitjans personals i materials dels serveis tècnics



municipals dificulta, en alguns casos, el compliment estricte dels terminis de resolució que estableix la normativa aplicable.

En aquest context, la Sindicatura ha recomanat reiteradament al consistori que adopti les mesures organitzatives oportunes i doti els serveis competents dels recursos necessaris per agilitzar la tramitació i resolució dels expedients de llicències, amb la finalitat de garantir el compliment dels principis d'eficàcia, eficiència i economia procedimental que han de presidir l'actuació administrativa.

Cal tenir en compte que l'incompliment dels terminis de resolució per part de l'Administració incideix directament en les expectatives legítimes de la ciutadania. Aquesta situació no només comporta paralitzar l'execució de les obres sol·licitades, sinó que pot generar repercussions negatives en els interessos econòmics de les persones interessades i també en els dels equips professionals tècnics que les assisteixen.

3. 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 adreci 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 l'Eixample, pel que fa al termini de resposta, no ha estat ajustada a dret.**

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



- **Recomanar al Districte de l'Eixample** que, sense més dilacions, dicti i notifiqui la resolució expressa que posi fi al procediment de concessió de la llicència urbanística, amb una motivació suficient que incorpori la valoració de les al·legacions presentades.

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"**.