



RESOLUCIÓ

Llicències d'activitats



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 13 de novembre de 2025, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- La inactivitat administrativa en relació a la tramitació d'unes denúncies d'un establiment dedicat a la restauració i la imposició de sancions inferiors a les que correspondrien.
- La manca d'accés als expedients sol·licitats i la impossibilitat d'obtenir cita amb els serveis tècnics per conèixer els criteris aplicats.

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 22 de novembre de 2025, la Sindicatura es va adreçar a [la Regidoria del Districte de Ciutat Vella](#) per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 20 de març de 2026, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada als expedients d'inspecció referenciats per l'interessat.



CONSIDERACIONS

1. Retard en la resposta

L'Ajuntament ha trigat **gairebé quatre 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 Ciutat Vella** 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. Quant a l'activitat de restauració denunciada

El ciutadà havia presentat diferents denúncies en relació al funcionament de l'activitat de restauració que es realitzava en l'establiment objecte d'aquesta queixa, ara bé, en l'informe municipal s'indica que en l'actualitat no consta cap expedient de disciplina ni sancionador en tramitació contra qui n'ostenta la seva titularitat.

La **relació d'expedients d'inspecció que s'han tramitat** és la següent:

- per la terrassa; es va arxivar l'expedient en no trobar-se instal·lada la terrassa.
- per una pissarra a l'espai públic; procediment sancionador arxivat per pagament.
- per la instal·lació de la pissarra i un barril; procediment sancionador arxivat per pagament.
- per deficiències; consten tres procediments sancionadors arxivats per pagament (manca de rètol d'aforament, de rètol de fulls de reclamació i de rètol d'horari) i un procediment de restitució de la legalitat vulnerada també arxivat per compliment del requeriment d'adequació de les deficiències trobades.

En l'escrit de queixa l'interessat feia referència a possibles sancions imposades a qui ostenta la titularitat de l'establiment que serien inferiors a allò que estableix l'ordenament jurídic, en aquest sentit, aquesta Sindicatura no es pot pronunciar ja que desconeix quins han estat els



importos d'aquestes sancions. De fet, no s'ha demanat aquesta informació concreta perquè l'informe exposa que les sancions s'han pagat i s'han corregit les deficiències que és el que interessa. Ara bé, si el ciutadà denunciant hi té un interès i vol presentar una reclamació en aquest sentit, sempre està en el seu dret de fer-ho.

Pel que fa al procediment d'adequació de l'activitat, des del Districte s'informa que en la inspecció de data 26 de febrer de 2025 es va constatar que s'havia donat compliment al **requeriment d'aportar un certificat tècnic del correcte manteniment del tub d'extracció de fums de l'establiment el qual calia netejar i reparar**. Aquest certificat **havia de fer referència expressa també al correcte dimensionament del tub i havia de justificar-ne la seva estanqueïtat**, segons les prescripcions del codi tècnic de l'edificació (CTE-DB-SI) i l'Ordenança del medi ambient de Barcelona, per tal d'ajustar-se a les condicions de la llicència concedida.

En aquest punt, i banda de la reparació de la xemeneia que ja es va comprovar que es va fer, des d'aquesta institució es vol posar de manifest **la contradicció que suposa** el fet que el Districte informi que l'establiment denunciat disposa de **llicència per desenvolupar l'activitat de bar**, i el fet que al local hi consti una **xemeneia d'extracció de fums** cap a la coberta de l'edifici per evacuar els fums que generen els quatre focs que hi ha darrera la barra del bar. Es recorda que per definició **un establiment de bar no pot disposar d'elements de cocció**.

Així ho estableix el Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives quan defineix el bar com l'activitat que disposa de barra i que també pot disposar de servei de taula per proporcionar al públic begudes que poden anar acompanyades de tapes (Apartat 4 de l'Annex I).

També l'Ordenança municipal de les activitats i dels establiments de concurrència pública de Barcelona quan fa la classificació d'establiments en funció de llur activitat estableix que el bar disposa de barra i, addicionalment, de servei de taules, per proporcionar al públic begudes que poden anar acompanyades de tapes i d'entrepans freds o calents. Per escalfar les tapes i els entrepans només pot disposar d'aparells generadors de calor com ara forns microones, sense que puguin elaborar-se aliments cuinats en el propi establiment (Annex I).

Per la qual cosa, l'establiment en qüestió no podria disposar d'elements de cocció, concretament els quatre focs que hi ha darrera la barra. És per això que **es recomana als serveis tècnics del Districte que revisin les condicions de la llicència** que disposa l'establiment objecte d'aquesta queixa i actuï en conseqüència.



3. Els drets dels interessats en els procediments

D'altra banda, en el seu escrit de queixa el ciutadà exposava la manca d'accés als expedients tramitats i la impossibilitat d'obtenir una cita prèvia amb els tècnics municipals. Des del consistori s'informa que per error [la instància de data 6 d'octubre de 2025](#) es va derivar al Departament de Transparència i no al Districte on corresponia la gestió com a persona interessada. Un cop reclamada, [s'ha incorporat a l'expedient i s'ha tramès la còpia del mateix al promotor de la queixa en data 16 de març de 2026](#).

La [segona instància de data 8 d'octubre de 2025](#) en la que se sol·licitava cita amb els serveis d'inspecció municipals es va incorporar a l'expedient però no es va respondre, atès que la mateixa petició s'havia fet a través dels sistema IRIS de gestió de reclamacions, i [s'havia respost que l'expedient constava arxivat per ordre acomplerta](#). Tot i així, mai se li ha facilitat dia i hora com demanava.

Cal recordar que 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 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

[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 la Regidoria del Districte de Ciutat Vella no ha estat ajustada a dret ni eficaç per garantir els drets de l'interessat.

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

- **Recomanar a la Regidoria del Districte de Ciutat Vella** que, sense més dilació, es faciliti cita a l'interessat, presencial o telefònica, amb els serveis tècnics del Districte.
- **Suggerir a la Regidoria del Districte de Ciutat Vella** que es faci una revisió d'ofici de la llicència d'activitat del bar per descartar possibles irregularitats en les seves instal·lacions.
- **Recordar a la Regidoria del Districte de Ciutat Vella** 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.

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"**.