



RESOLUCIÓ

Disciplina urbanística



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 25 de febrer de 2026 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en relació amb la presumpta inactivitat del Districte de Sant Andreu respecte a la denúncia que havia interposat el 30 de setembre de 2025 (núm. de registre 2025xxxxxx).

La denúncia feia referència a la manca de manteniment i als problemes de salubritat de l'edifici situat al carrer de Concepción Arenal, xxx, que afectaven el seu habitatge.

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 11 de març de 2026 la Sindicatura es va adreçar a la [Regidoria del Districte de Sant Andreu](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 16 de juny de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada i la còpia de l'expedient administratiu.



CONSIDERACIONS

1. Retard en la informació

L'Ajuntament ha trigat més de tres 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 Sant Andreu l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui dur a terme adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.**

2. El deure urbanístic de conservació

L'article 197 del Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme (TRLUC), obliga les persones propietàries de tota classe de terrenys, construccions i instal·lacions a complir els deures d'ús, conservació i rehabilitació establerts en la mateixa llei, en la legislació aplicable en matèria de sòl i en la legislació sectorial, així com a fer el manteniment o la reposició de les condicions de seguretat, salubritat i ornament públic dels béns immobles. Aquest mateix article faculta l'Administració a ordenar l'execució de les obres necessàries per al compliment d'aquestes obligacions, així com a fer-les subsidiàriament a càrrec de la persona obligada si incompleix l'ordre injustificadament.

D'altra banda, el Reglament sobre protecció de la legalitat urbanística (RPLU), aprovat pel Decret 64/2014, de 13 de maig, també desplega el deure legal de conservació dels edificis (articles 77 a 97) i regula el contingut de les ordres de conservació que s'han de dictar per exigir a les persones propietàries que els mantinguin en les condicions objectives d'habitabilitat establertes per la normativa. En el mateix sentit s'expressen l'article 30 i següents de la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.

El deure de conservació és una manifestació de la funció social de l'urbanisme i, per tant, l'Ajuntament, com a ens titular d'aquest deure, està obligat a exercir les potestats de control i d'intervenció que li atorga la legislació vigent per exigir el compliment dels deures generals esmentats.

Així, doncs, quan les persones propietàries no compleixin aquest deure de conservació o facin un ús impropï de les construccions, l'Administració pública està obligada a intervenir i a



ordenar l'execució de totes les accions que calguin perquè se situïn dins dels paràmetres d'habitabilitat establerts normativament.

3. La denúncia presentada per la ciutadana i la inspecció municipal

En data 30 de setembre de 2025 la ciutadana promotora de la queixa va presentar una instància davant el Districte de Sant Andreu en què denunciava l'existència d'humitats al seu domicili, provocades presumptament per la manca de manteniment de l'edifici.

Arran d'aquesta denúncia, es va iniciar un expedient de protecció de la legalitat urbanística amb la finalitat de verificar els fets exposats (expedient AUT-xx-2025-xxxxx).

En data 26 de març de 2026 es va dur a terme una inspecció visual a l'habitatge situat al carrer de Concepción Arenal, xxx, planta xa, en la qual es va constatar la presència d'humitats.

A la vista dels fets, aquesta Sindicatura considera que no es pot apreciar una situació d'inactivitat administrativa per part del Districte, atès que, un cop rebuda la denúncia, es va incoar l'expedient corresponent de protecció de la legalitat urbanística.

Tanmateix, s'observa que **l'actuació inspectora va patir un retard de gairebé sis mesos**, una circumstància que s'allunya dels principis de celeritat i eficàcia que han de regir l'actuació administrativa.

En aquest sentit, la Sindicatura ja ha posat de manifest que un dels factors que poden justificar determinats retards en les inspeccions municipals derivades de denúncies ciutadanes és l'elevat volum d'expedients i la càrrega de treball de serveis com els de llicències i inspecció dels districtes. La insuficiència de mitjans dels serveis tècnics municipals dificulta que les actuacions prèvies en els procediments de protecció de la legalitat urbanística es puguin dur a terme amb la immediatesa desitjable.

Cal destacar, a més, que la inspecció de l'immoble es va efectuar després de la intervenció d'aquesta Sindicatura, fet que posa de manifest una manca de resposta administrativa prou diligent en la fase inicial del procediment.

Convé recordar que, entre els principis que han de regir l'actuació municipal, hi ha els d'eficàcia, celeritat, bona fe, confiança legítima i bona administració, els quals inclouen el dret de la ciutadania a obtenir una resposta en un termini raonable. Així, tot i que pot ser admissible un cert retard —d'un o dos mesos— a l'hora de fer una inspecció, una demora de sis mesos esdevé difícilment justificable.



Aquesta dilació en la pràctica de les inspeccions pot reduir l'eficàcia de l'actuació administrativa, afavorir la consolidació de situacions irregulars amb el pas del temps i generar molèsties o perjudicis a les persones afectades.

Per tot el que s'ha exposat, la Sindicatura constata la **necessitat de millorar els terminis de les actuacions inspectores**, amb l'objectiu de garantir una intervenció més diligent, eficaç i ajustada a les expectatives legítimes de la ciutadania. Una actuació municipal més àgil contribuiria a reforçar la confiança en l'Administració i a assegurar un millor compliment dels principis de servei públic.

Pel que fa a la situació actual de l'expedient de protecció de la legalitat urbanística, consta que, mitjançant una publicació al BOE de data 14 de maig de 2026, s'ha notificat la incoació del procediment de conservació d'edificis, després de dos intents infructuosos de notificació. Actualment, l'expedient està en fase d'esperar que s'acabi el termini per presentar al·legacions.

4. La condició de persona interessada en el procediment

En aquest punt, escau recordar que l'article 62.5 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP) estableix que la simple presentació d'una denúncia no confereix automàticament la condició de persona interessada en un procediment administratiu. Tanmateix, aquest precepte no exclou que el denunciant pugui adquirir aquesta condició si concorren els requisits previstos en la mateixa llei.

Així, l'article 4.c de l'LPACAP disposa que tenen la condició de persones interessades aquelles els interessos legítics de les quals, siguin individuals o col·lectius, es puguin veure afectats per la resolució del procediment, sempre que s'hi personin abans que es dicti la resolució definitiva.

En aquest cas, el Districte informa que la ciutadana promotora de la queixa té la consideració de persona interessada en el procediment.

Consta que en data 2 d'abril de 2026 la denunciant va sol·licitar l'accés a l'expedient de disciplina urbanística AUT-xx-2025-xxxxx i que en data 5 de maig de 2026 se li'n va facilitar una còpia mitjançant una notificació electrònica.

En virtut del que s'ha exposat, aquesta Sindicatura considera que, pel que fa a aquesta qüestió, el Districte està respectant els drets que corresponen a la ciutadana en la seva condició de persona interessada.



5. Els principis de bona administració i bon govern

En aquest punt, convé recordar que l'article 3.1 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic; l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i l'article 22 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, 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 també es projecta 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.

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 Sant Andreu és ajustada a dret](#), però no plenament eficaç ni respectuosa amb el principi de bona administració quant al termini d'inspecció.

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar al Districte de Sant Andreu** que actuï amb celeritat i impulsi d'ofici tots els tràmits de l'expedient de protecció de la legalitat urbanística que hi hagi actualment en curs i n'asseguri un seguiment àgil i continu per garantir una actuació diligent i coherent amb els principis de bona administració.
- **Recomanar al Districte de Sant Andreu** que impulsi les accions necessàries per reduir els terminis d'inspecció amb l'objectiu de reforçar la celeritat i l'eficàcia de l'actuació municipal.

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".