



RESOLUCIÓ

Transparència i accés a la informació



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 25 de febrer de 2026, el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Resideix al carrer de València, en un àtic. El seu habitatge està directament afectat per la instal·lació d'una xemeneia d'extracció de fums corresponent a un establiment de restauració, ubicada en la terrassa del mateix edifici.
- El 19 de juny de 2024 va presentar una denúncia davant l'Ajuntament per les greus molèsties que, segons manifesta, li ocasiona aquesta instal·lació (sorolls, vibracions i possibles deficiències tècniques).
- Des del setembre del 2024, ha presentat diverses instàncies ampliant i reiterant els fets denunciats, aportant documentació complementària.
- Tot i que aquests tràmits consten com a "finalitzats" a la seu electrònica municipal, fins ara no li han facilitat còpia íntegra de l'expedient administratiu, ni del projecte tècnic aprovat, ni cap resolució administrativa expressa, ni acreditació del títol habilitant de la instal·lació, ni tampoc cap confirmació formal del seu compliment normatiu.
- Assenyala que la instal·lació denunciada es troba directament sobre el seu habitatge, la qual cosa afecta el seu descans, i que la manca d'accés a l'expedient administratiu el situa en una situació d'indefensió material.

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 4 de març de 2026, la Sindicatura es va adreçar al [Districte de l'Eixample](#) per tal de conèixer les intervencions efectuades en relació amb la queixa presentada.

[Resposta dels òrgans afectats](#)

El dia 14 de maig de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament per atendre les denúncies de la persona interessada.

CONSIDERACIONS

1. Col·laboració municipal amb la funció supervisora de la Sindicatura

L'Ajuntament ha trigat més de dos 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).

2. Actuacions municipals per comprovar les molèsties denunciades

La persona promotora de la queixa va presentar una denúncia davant l'Ajuntament el dia 19 de juny de 2024 manifestant que la xemeneia d'extracció de fums vinculada a un establiment de restauració, situada a la coberta del mateix edifici on resideix, li ocasionava molèsties consistents en sorolls, vibracions i possibles deficiències tècniques de la instal·lació. Més tard, des del mes de setembre del 2024, va reiterar de manera persistent els fets denunciats mitjançant set instàncies registrades davant l'Ajuntament, aportant informació complementària i insistint en la necessitat d'una actuació municipal.

Cal destacar que les actuacions per comprovar les molèsties denunciades no es van dur a terme fins al dia 5 de novembre de 2024, és a dir, prop de cinc mesos després de la denúncia inicial i diversos mesos després de les reiteracions efectuades per la persona afectada. En aquesta data, i en el marc de l'expedient de disciplina AUT-02-2024-xxxxx, incoat específicament per les presumptes molèsties derivades del soroll i les vibracions de la instal·lació, els serveis tècnics municipals van efectuar una inspecció i una mesura sonomètrica des del dormitori de l'habitatge del denunciant. Segons l'informe municipal, els



nivells mesurats no superaven els límits d'immissió establerts per l'ordenança del medi ambient, motiu pel qual l'expedient es va arxivar després.

Des d'una perspectiva valorativa, tot i que l'Ajuntament va exercir les facultats inspectores que li reconeixen els articles 12-1 a 12-3 de l'ordenança del medi ambient, s'observa un interval temporal rellevant entre la primera denúncia i la verificació tècnica de les molèsties. Aquest fet és especialment significatiu si es té en compte que durant aquest període el ciutadà va continuar comunicant de manera reiterada la persistència de les afectacions denunciades.

També cal destacar que el mateix dia 5 de novembre de 2024 en què es van practicar les mesures sonomètriques consta admès el comunicat diferit núm. 02-2024XXxxxxx per executar obres consistents en la substitució d'un conducte d'extracció de fums i l'adequació de l'expulsió a la coberta, així com del suport de la caixa extractora i dels sistemes d'aïllament de vibracions.

Aquesta circumstància permet inferir que la instal·lació objecte de queixa es trobava ja en funcionament amb anterioritat a l'admissió del comunicat diferit, atès que les obres comunicades no tenien per objecte la implantació inicial de la xemeneia, sinó la seva substitució i adequació tècnica. Igualment, el fet que les actuacions comunicades incloguessin expressament elements relacionats amb l'aïllament de vibracions constitueix un indicatiu que existien actuacions de millora dirigides al funcionament de la instal·lació, si bé de la documentació examinada no es pot concloure que aquestes obres responguessin necessàriament a les queixes formulades per la persona denunciante.

Cal recordar que els establiments de restauració tenen l'obligació de disposar d'un sistema adequat d'evacuació de fums, bafos i olors, de conformitat amb l'article 39 de l'Ordenança d'activitats i establiments de concurrència pública i l'article 23.3 de l'ordenança del medi ambient. Per tant, la mera existència de la xemeneia no constitueix una irregularitat, sempre que compleixi les exigències tècniques, ambientals i urbanístiques aplicables.

Posteriorment, a conseqüència d'una inspecció efectuada el 26 d'octubre de 2025, l'Ajuntament va detectar determinades deficiències relatives a l'execució de les obres comunicades i va incoar l'expedient de disciplina urbanística AUT-02-2024-xxxxx. Tanmateix, és important remarcar que les irregularitats detectades no guardaven relació directa amb les molèsties per soroll o vibracions denunciades per l'interessat. Segons l'informe tècnic municipal, les deficiències observades es referien sobretot a la manca d'integració arquitectònica de la instal·lació en relació amb les prescripcions de l'article 40 de l'Ordenança dels usos del paisatge urbà (OUPU) i de l'article 23.B de l'Ordenança de rehabilitació i millora de l'Eixample (ORME), i també al fet que l'obra executada no s'ajustava del tot al projecte comunicat.



En exercici de la potestat de protecció de la legalitat urbanística, que els articles 199 i següents del Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la llei d'urbanisme (TRLUC) atribueixen de forma preceptiva a l'Administració, l'Ajuntament va comunicar el 25 de febrer de 2026 a l'empresa titular de l'activitat la incoació del procediment de legalització o adequació de les obres executades. L'empresa de restauració va presentar al·legacions el 10 de març de 2026, les quals, segons la informació disponible, romanen pendents de revisió per part dels serveis tècnics municipals.

En conseqüència, de les actuacions practicades es desprèn que l'Ajuntament va diferenciar adequadament dos àmbits d'intervenció: d'una banda, la investigació de les molèsties denunciades per soroll i vibracions, canalitzada mitjançant l'expedient AUT-02-2024-xxxxx i resolta a partir dels resultats de la inspecció acústica; i, d'altra banda, el control de la conformitat urbanística de les obres executades sobre la xemeneia, que va donar lloc a l'expedient AUT-02-2024-xxxxx. Tot i que aquest segon expedient evidencia l'existència de determinades deficiències urbanístiques, aquestes no apareixen vinculades directament a les molèsties que van motivar la denúncia inicial de la persona interessada.

3. Dret d'accés a l'expedient en qualitat de persona interessada

La segona qüestió objecte d'anàlisi és la relativa al dret d'accés a l'expedient administratiu 02-2024XXxxxxx.

Segons manifesta la persona denunciant, des del setembre del 2024 va presentar diverses instàncies reiterant les seves queixes i sol·licitant informació relativa a l'expedient, incloent-hi el projecte tècnic, les resolucions administratives adoptades, el títol habilitant de la instal·lació i la documentació acreditativa del compliment normatiu. Tanmateix, afirma que durant un llarg període no va rebre accés efectiu a aquesta documentació.

La qüestió central és determinar si ostentava o no la condició de persona interessada. D'acord amb l'article 4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP) tenen aquesta condició les persones els drets o interessos legítims de les quals puguin quedar afectats per la resolució administrativa. En el present cas, la instal·lació objecte de controvèrsia està situada a la mateixa finca i directament sobre l'habitatge de la persona reclamant, la qual denuncia afectacions sobre el seu descans i les seves condicions de vida. Aquesta circumstància li atorga un interès legítim i individualitzat, suficient per justificar la seva intervenció com a part interessada en el procediment administratiu.

Així sembla haver-ho reconegut el mateix Ajuntament, que manifesta expressament que la persona denunciant es va considerar com a interessada dins de l'expedient. De fet, segons



consta en la informació facilitada pels serveis administratius del Districte, en data 6 de març de 2026 es va trametre la vista de l'expedient 02-2024XXxxxxx.

L'article 53.1.a) de la Llei 39/2015 reconeix a les persones interessades el dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de la tramitació dels procediments en què intervenen, així com a accedir i obtenir còpia dels documents que integren l'expedient. Aquest dret és especialment rellevant perquè garanteix la participació efectiva de les persones afectades i evita situacions d'indefensió.

Ara bé, malgrat el reconeixement formal de la seva condició d'interessat, cal valorar la manera en què es va materialitzar aquest dret.

La denúncia inicial data del 19 de juny de 2024 i les sol·licituds d'informació reiterades es van formular des del setembre del 2024. En canvi, l'accés formal a l'expedient no consta tramitat fins al 6 de març de 2026, és a dir, després de la intervenció de la Sindicatura, aproximadament vint mesos després de la denúncia inicial i més d'un any després de les primeres peticions d'accés.

A més, el primer enviament de la documentació va fallar a causa, presumiblement, de limitacions tècniques relacionades amb la mida dels fitxers adjunts. L'accés efectiu no es va produir fins al 7 d'abril de 2026, quan es va reenviar la documentació amb confirmació d'entrega.

Des d'una perspectiva jurídica, tot i que finalment es va reconèixer i satisfer el dret d'accés, el termini transcorregut és considerablement dilatat. El dret reconegut a l'article 53 de la LPACAP pressuposa un accés efectiu durant la tramitació del procediment, precisament perquè la persona interessada pugui exercir de manera adequada els seus drets d'al·legació i defensa. Un accés produït després de nombroses sol·licituds i gairebé dos anys després de l'inici de les actuacions redueix notablement l'efectivitat pràctica d'aquest dret.

Tanmateix, també s'ha de tenir en compte que l'Ajuntament va mantenir determinades comunicacions amb l'interessat, especialment a través dels correus electrònics intercanviats entre desembre del 2025 i febrer del 2026, en què se l'informava de l'existència dels expedients tramitats i de la forma de sol·licitar-ne la consulta. Aquestes actuacions mostren una voluntat informativa, encara que no substitueixen el dret formal d'accés íntegre a l'expedient.

En conclusió, es considera correcte el reconeixement de la condició de persona interessada atesa l'afectació directa que la instal·lació denunciada podria tenir sobre el seu habitatge. No obstant això, la forma i el temps emprats per fer efectiu l'accés a l'expedient presenten elements susceptibles de millora, atès que l'accés efectiu es va produir amb una demora



significativa respecte de les primeres sol·licituds formulades, fet que podria haver compromès temporalment el ple exercici dels drets de participació i defensa reconeguts per la normativa procedimental.

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** ha estat ajustada a dret pel que fa a l'exercici de les potestats d'inspecció i control, així com en el reconeixement del dret d'accés de l'interessat a l'expedient administratiu, si bé les actuacions es van dur a terme amb una demora que no s'ajusta als principis d'una bona administració.

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

- **Recomanar al Districte de l'Eixample** que reforci la diligència en la tramitació i la resposta a les denúncies per molèsties, sobretot quan afecten directament el dret al descans, per garantir uns terminis d'actuació més ajustats als principis de bona administració.

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".