



RESOLUCIÓ

Infraestructures



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 10 de febrer de 2026, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la manca de resposta municipal a una reclamació presentada en relació amb el pressupost final facturat per una connexió particular d'una finca del carrer del Penyal al clavegueram general, executada subsidiàriament pel consistori, ja que hi havia partides del pressupost inicial que, segons l'interessat, que no s'havien executat.

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 19 de febrer de 2026, per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada, la Sindicatura es va adreçar als òrgans/organismes següents:

- [Regidoria del Districte d'Horta-Guinardó](#)
- [Barcelona Cicle de l'Aigua, SA](#)

Resposta dels òrgans afectats

El dia 2 d'abril de 2026, aquesta Sindicatura va rebre només la informació sol·licitada a la Regidoria del Districte d'Horta-Guinardó. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament en relació amb els fets exposats.



CONSIDERACIONS

1. Manca de resposta municipal

L'Ajuntament ha trigat més de cinc mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona tota 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 Barcelona Cicle de l'Aigua, SA (BCASA)** 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, així com el fet que aquesta Sindicatura està legalment habilitada per fer públics els departaments o organismes que obstaculitzin l'exercici de les seves funcions en l'informe anual que presenta al Consell Municipal.

2. Atendre les demandes ciutadanes com a garantia d'una bona administració

En aquest cas que ens ocupa, el ciutadà havia presentat una instància en data 21 d'octubre de 2024 en la qual manifestava el **desacord amb la diferència d'import** entre el pressupost provisional notificat en data 29 de març de 2022 per fer les obres de connexió a la xarxa de clavegueram de la seva finca, mitjançant execució subsidiària, i l'import del cost definitiu pel qual se li havia generat una carta de pagament.

Anteriorment, en data 12 de maig de 2024, el ciutadà ja havia demanat explicacions en relació amb la diferència de l'import esmentat, però **la resposta facilitada pel Departament de Llicències i Inspecció del Districte d'Horta-Guinardó fou molt genèrica**, indicant únicament que l'import definitiu d'execució de les obres havia estat superior al pressupost previst inicialment i recordant que es tractava d'un pressupost provisional (informe de data 26 de juny de 2024 inclòs a l'expedient). Per aquest motiu, va tornar a sol·licitar una resposta més justificada, aportant detall de totes les partides pressupostades i confrontant-les amb l'execució real de les partides de l'obra que s'havia fet.

Les obres de connexió de tots els claveguerons del tram del carrer del Penyal afectats per una rebentada que havia sofert la claveguera general el mes d'abril de 2020 s'havien dut a terme durant els mesos d'estiu de 2024, mitjançant execució subsidiària, un cop s'havien acceptat els pressupostos provisionals per a cadascuna de les finques implicades. Durant



els dies d'execució de les obres, el promotor de la queixa va estar fent seguiment de les obres i així ho reporta i ho documenta amb fotografies a l'escrit presentat el mes d'octubre de 2024.

En no rebre cap més resposta per part del consistori, tot i haver presentat reclamacions posteriors en data 10 de juliol de 2025 i 9 i 28 de gener de 2026, és quan es decideix a formular la queixa a la Sindicatura de Greuges perquè supervisi l'actuació municipal, ja que considera que s'estan vulnerant els seus drets.

Cal recordar que el principi de bona administració inclou el deure de l'Administració de resoldre expressament les peticions i les reclamacions que li presenti la ciutadania i de donar resposta a les sol·licituds que adreci a l'Administració. Així ho estableix també l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya i l'article 53 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, que menciona l'obligació de les administracions públiques catalanes de dictar una resolució expressa en tots els procediments i notificar-la, és a dir, en aquest cas donar resposta a la instància presentada pel ciutadà en data 21 d'octubre de 2024.

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 no juga en el terreny dels actes discrecionals ni 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.

Així mateix, es vol recordar que hi ha principis bàsics de funcionament, com ara el principi de servei a la ciutadania, que incideixen clarament en la percepció d'una bona administració, que recull l'article 41 de la Carta europea dels drets fonamentals com a principi rector de l'actuació de les administracions públiques. També el Codi ètic i de conducta de l'Ajuntament de Barcelona estableix, com un dels valors de bona governança, la implantació d'una Administració receptiva i accessible a les peticions de les persones.

Finalment, a l'informe que ens aporta la Regidoria del Districte s'indica que es va donar resposta al ciutadà en data 17 de febrer de 2026, passats més de quinze mesos des de la data en què es va registrar la sol·licitud i després d'haver-nos adreçat des d'aquesta institució al consistori. Per tant, és evident que aquest funcionament vulnera el dret a una bona administració. A l'informe signat en data 17 de febrer de 2026 es diu textualment:



“Un cop revisades totes les partides del pressupost inicial, algunes es deixen a 0 al validar la discrepància entre la valoració i allò realment executat, fa però que també s'incorporin noves partides corresponents a criteris d'excavació segons el terreny real, així com d'altres partides no valorades inicialment.”

Segons aquesta nova resposta també genèrica del Districte i atès que encara no hem rebut la resposta per part de la societat creada per l'Ajuntament de Barcelona per gestionar Cicle de l'Aigua, BCASA, a la qual de fet els responsables municipals havien redirigit la competència per respondre la instància de l'interessat en resposta a la seva última reclamació presentada mitjançant la plataforma IRIS de gestió de reclamacions ciutadanes el gener de 2026, **es torna a exigir al consistori una resposta detallada que justifiqui el pressupost final de l'execució de les obres.**

Recordem que segons la informació facilitada al ciutadà a través d'IRIS, el Districte només exercia la competència en matèria d'inspecció i control de la legalitat urbanística i, per aquest motiu, corresponia a BCASA respondre la seva petició.

En aquest punt, convé recordar el **principi de coordinació administrativa** que recollit a l'article 103.1 de la Constitució espanyola, l'article 3.1 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic i els articles 2.1, 6.1 i 55 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, interpretat pel Tribunal Constitucional com la fixació de mitjans i sistemes de relació que facin possible la informació recíproca, a fi d'evitar actuacions divergents i reduir disfuncions entre els òrgans de l'Administració pública i actuar amb unitat.

Així mateix, es vol destacar també en aquest cas que el promotor de la queixa, a banda de la seva reclamació particular, manifesta que hi ha indicis de manca de connexió efectiva al clavegueram general d'alguna entitat del tram del carrer del Penyal en què es van realitzar les obres mitjançant l'execució subsidiària l'estiu de 2024. Per aquest motiu, es demana a BCASA que s'informi també en relació amb aquest extrem, ja que tots els edificis existents han d'abocar les aigües pluvials i residuals a través del clavegueró corresponent.

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 d'Horta-Guinardó i de Barcelona Cicle de l'Aigua, SA no ha estat ajustada a dret ni eficaç per atendre la reclamació de l'interessat.**



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

- **Recomanar a Barcelona Cicle de l'Aigua, SA** que doni resposta expressa a l'interessat en els termes que demana quant a les partides d'obra no executades.
- **Recomanar a Barcelona Cicle de l'Aigua, SA** que comprovi, si és que encara no ho ha fet, l'execució efectiva de la connexió de totes les entitats del tram del carrer del Penyal afectat a la claveguera municipal.
- **Recordar a Barcelona Cicle de l'Aigua, SA** l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura i facilitar-li la informació que li sol·liciti dins del termini previst legalment per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals.

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.