RESOLUCIÓ

Disciplina urbanística

DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 14 d'abril de 2026, la ciutadana, en qualitat de vicepresidenta d'una Comunitat de Propietaris del carrer de Verdaguer i Callís, va presentar una queixa davant d'aquesta Sindicatura per la manca de resposta del Districte de Ciutat Vella a l'escrit que havia presentat el 12 de setembre de 2025.

Mitjançant aquest escrit, que va donar lloc a un expedient, es posaven en coneixement del Districte uns fets que podrien constituir una infracció urbanística. La ciutadana es referia a l'execució d'obres que s'havia fet a l'habitatge 1 de la mateixa finca sense la preceptiva llicència municipal o sense ajustar-se a les condicions de la llicència atorgada. Igualment, es manifestava la sospita que l'immoble pogués estar destinat a habitatge d'ús turístic sense disposar de l'autorització municipal corresponent.

En aquella instància es demanava expressament que es fes una inspecció municipal per verificar la conformitat de les obres amb la normativa urbanística vigent i comprovar que no afectessin l'estructura de l'edifici. També se sol·licitava informació sobre la llicència o l'habilitació administrativa que emparés l'ús de l'habitatge i, en cas de constatar-se la manca de títol habilitant o l'exercici d'un ús no autoritzat, l'adopció de les mesures municipals pertinents, incloent-hi el cessament de l'activitat.

Posteriorment, el 20 de gener de 2026, la interessada va presentar un escrit nou, en el qual manifestava que no havia rebut cap resposta a la seva petició anterior i reiterava la necessitat que es contestessin les qüestions plantejades. Tanmateix, aquest segon escrit tampoc no va ser objecte d'una resposta expressa per part de l'Administració municipal.

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 29 d'abril de 2026, la Sindicatura es va adreçar a la Regidoria del Districte de Ciutat Vella per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 21 d'octubre 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 cinc 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, 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. La protecció de la legalitat urbanística

La protecció de la legalitat urbanística està regulada en el títol setè del Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme (TRLUC). Els articles 110 a 119 del Decret 64/2014, de 13 de maig, regulen el procediment de protecció de la legalitat urbanística vulnerada (RPLU). Aquest procediment pretén restituir la situació il·lícita creada per l'acció d'un particular, com en el cas de les obres fetes sense llicència o que incompleixen les condicions de la llicència atorgada.

D'acord amb els articles 199 i següents del TRLUC, la potestat de protecció de la legalitat urbanística és d'exercici preceptiu de l'Administració competent. Per tant, quan l'Ajuntament té coneixement d'una situació de vulneració de l'ordenament urbanístic ha d'activar els mecanismes de restauració de l'ordre jurídic vulnerat i la realitat física alterada, com ha estat en aquest cas.

En conseqüència, l'Ajuntament està obligat a protegir la legalitat urbanística vulnerada, a tramitar amb agilitat els expedients de protecció de la legalitat urbanística i a impulsar-los d'ofici en tots els seus tràmits, a prendre les mesures cautelars necessàries per garantir l'execució de les seves resolucions, a impedir els usos de les construccions que siguin il·legals i a dur a terme les seves resolucions d'execució forçosa.

3. La denúncia presentada

En data 12 de setembre de 2025, la ciutadana va presentar una denúncia davant del Districte de Ciutat Vella en la qual posava en coneixement de l'Ajuntament la possible existència d'una infracció urbanística en l'habitatge 1 derivada de l'execució d'obres sense llicència o no ajustades a la llicència concedida, així com la sospita que se'n fes un ús turístic sense l'autorització municipal corresponent. També se sol·licitava una inspecció municipal per comprovar la legalitat de les obres i que aquestes no afectessin l'estructura de l'edifici, així com informació sobre l'habilitació administrativa de l'habitatge i, si calia, l'adopció de les mesures municipals oportunes, inclòs el cessament de l'activitat.

Arran d'aquesta denúncia, es va incoar un expedient de protecció de la legalitat urbanística amb la finalitat de comprovar els fets denunciats i determinar, si esqueia, les mesures de restauració de la legalitat que fossin procedents.

Sobre aquesta qüestió, el Districte informa que, consultada l'aplicació d'expedients de disciplina urbanística, arran de la petició d'informació de la Sindicatura de Greuges, s'ha comprovat que es va produir un error en la identificació de l'habitatge denunciat i l'expedient corresponia a l'habitatge 2, en el qual s'estaven fent obres en el moment de la inspecció.

Aquesta Sindicatura observa que la instància presentada el 13 de setembre de 2025 identificava de manera expressa l'habitatge 1 com a objecte de la denúncia. Malgrat això, l'actuació municipal es va dirigir inicialment a l'habitatge 2, una circumstància que l'Ajuntament atribueix a un error en la identificació de l'immoble denunciat.

Tanmateix, cal tenir en compte que la interessada va presentar un segon escrit el 20 de gener de 2026, en el qual reiterava les mateixes denúncies i tornava a identificar expressament l'habitatge 1, sense que tampoc rebés cap resposta municipal.

Així, l'error de l'Administració no justifica per si sol la manca d'actuació diligent davant d'aquesta segona comunicació, que hauria pogut permetre detectar i corregir la incidència produïda.

4. La inspecció municipal

De la documentació aportada pel Districte se'n desprèn que l'expedient, relatiu a l'habitatge 1, no es va incoar fins a l'any 2026. Així mateix, consta que el 31 de juliol de 2026 es va intentar efectuar una primera inspecció de l'habitatge, si bé aquesta actuació no va ser efectiva perquè no es va trobar cap persona al domicili.

Posteriorment, el 17 de setembre de 2026 es va dur a terme una altra visita inspectora que va permetre accedir a l'immoble i verificar les circumstàncies objecte de denúncia. Així, la primera inspecció efectiva de l'habitatge no es va produir fins més de dotze mesos després de la denúncia presentada el setembre de 2025 i gairebé vuit mesos després de l'escrit de reiteració presentat el gener de 2026.

Aquesta Sindicatura considera que la demora està estretament vinculada a les deficiències produïdes en la tramitació de les comunicacions presentades per la interessada. En efecte, la identificació de l'habitatge objecte de denúncia era clara i inequívoca tant en l'escrit de 12 de setembre de 2025 com en el de 20 de gener de 2026.

Per aquest motiu, l'error en la identificació de l'immoble que al·lega el Districte no pot justificar, per si sol, el retard acumulat, especialment si es té en compte que la segona instància reiterava expressament els fets denunciats i permetia advertir i corregir la incidència produïda. La manca de resposta a aquest segon escrit va contribuir a prolongar innecessàriament la situació i a demorar la comprovació efectiva dels fets denunciats.

Una tramitació més diligent dels escrits presentats hauria permès detectar i corregir l'error amb molta més antelació i evitar el retard en la comprovació dels fets denunciats.

Un cop detectat i corregit l'error en la identificació de l'habitatge, es va incoar l'expedient respecte de l'habitatge 1 per requerir la legalització de les obres no emparades per la llicència urbanística corresponent. La resolució d'incoació es va notificar el 9 d'octubre de 2026 i l'expedient segueix la seva tramitació per determinar les actuacions que, si escau, siguin procedents.

Pel que fa a l'ús turístic de l'habitatge, el Districte informa que a l'aplicació hi consta l'expedient, tramitat per la Direcció de Serveis d'Inspecció i arxivat perquè es va comprovar que es llogava amb un contracte de llarga durada. En la inspecció efectuada en el marc del

nou expedient de legalització de les obres, les persones ocupants manifesten que són estudiants estrangers que disposen d'un contracte de lloguer d'habitacions en pis compartit.

5. La condició de persona interessada en el procediment

Pel que fa a aquesta qüestió, el Districte informa que la inspectora responsable de l'expedient contactarà amb la promotora de la queixa per traslladar-li la informació relativa a les actuacions municipals efectuades.

Aquesta Sindicatura valora positivament aquesta decisió, ja que posa de manifest la voluntat del Districte de mantenir informada la ciutadana sobre l'estat de les actuacions derivades dels fets que va denunciar. Alhora, aquesta comunicació suposa el reconeixement implícit de l'interès legítim que la promotora de la queixa ostenta en relació amb l'expedient, atesa la seva vinculació directa amb l'immoble objecte de les actuacions administratives.

En aquest sentit, l'actuació anunciada és coherent amb el que disposa l'article 4.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, que atribueix la condició de persona interessada a aquelles els drets o interessos legítims de les quals poden quedar afectats per la resolució que es dicti. Igualment, s'alinea amb els drets reconeguts a l'article 53 de la mateixa norma, entre els quals figura el dret a conèixer l'estat de tramitació dels procediments en què es té la condició de persona interessada i a accedir a la informació que integra l'expedient administratiu.

Per tot això, aquesta Sindicatura valora favorablement la disposició del Districte a facilitar aquesta informació a la ciutadana, ja que contribueix a garantir l'exercici efectiu dels drets que li corresponen i reforça els principis de transparència, bona administració i servei efectiu a la ciutadania que han de regir l'actuació administrativa.

6. Els principis de bona administració i bon govern

Cal tenir present 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 ara l'eficàcia, la bona fe, la confiança legítima, la participació ciutadana i el servei efectiu a les persones.

En la mateixa línia, l'article 58 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, reconeix el dret de les persones a una bona administració i a uns serveis públics de qualitat. Així mateix, aquesta norma vincula el bon

govern amb l'obligació que l'activitat administrativa es desenvolupi d'acord amb criteris de transparència, qualitat, eficàcia, equitat i rendició de comptes.

A la llum d'aquests principis, aquesta Sindicatura considera que l'actuació municipal analitzada no ha estat plenament ajustada als estàndards de bona administració exigibles. Les incidències produïdes en la tramitació de les denúncies presentades per la ciutadana, la manca de resposta als seus escrits i el retard en la detecció de l'error que va afectar la identificació de l'habitatge objecte de les actuacions evidencien deficiències en la gestió administrativa que van dificultar una comprovació diligent dels fets denunciats.

Sense perjudici que finalment l'Ajuntament hagi impulsat les actuacions inspectores i de disciplina urbanística corresponents, aquesta Sindicatura entén que una actuació més diligent i una comunicació més acurada amb la persona denunciant haurien permès una resposta administrativa més eficaç i coherent amb els principis de bona administració i de servei efectiu a la ciutadania que han de presidir l'actuació dels poders públics.

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 plenament ajustada als principis de bona administració atesa la demora en la tramitació de les denúncies presentades per la ciutadana i en la comprovació dels fets denunciats.

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

- **Recordar a la Regidoria del Districte de Ciutat Vella** 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.
- **Recomanar a la Regidoria del Districte de Ciutat Vella** que actuï amb celeritat, impulsi d'ofici tots els tràmits de l'expedient de protecció de la legalitat urbanística i n'asseguri un seguiment àgil i continu per garantir una actuació diligent i coherent amb els principis de bona administració.
- **Recomanar a la Regidoria del Districte de Ciutat Vella** que garanteixi una tramitació diligent de les denúncies ciutadanes i que revisi adequadament els escrits presentats per detectar errors i evitar retards innecessaris.



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".