

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (LLICÈNCIES D'OBRES)

#### ANTECEDENTS

##### Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 26 de gener de 2022 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- En data 14 de desembre de 2020 va sol·licitar una llicència d'obres majors, al Districte de l'Eixample amb número d'expedient 02-2020LLXXXXX.
- El 8 d'octubre de 2021 va aportar la documentació que li va ser requerida.
- En no rebre resposta a la seva sol·licitud de llicència, en data 16 de novembre de 2021, va demanar cita prèvia per saber com estava la tramitació de l'expedient (Codi 67682800-37).
- El 10 de desembre de 2021 es va confirmar cita prèvia amb el tècnic, que havia de trucar a l'interessat el 23 de desembre de 2021.
- El 23 de desembre de 2021 a les 13.50 hores el Districte va intentar contactar infructuosament dues vegades amb l'interessat.
- El 27 de desembre de 2021 es va concertar una segona cita prèvia amb el tècnic (Codi HBD2231) que, davant la manca de resposta, va reiterar en tres ocasions (HBD231-02; WPX8081 i SFL1715).
- En la data de presentació de la queixa no havia rebut cap resposta.

##### Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se **al Districte de l'Eixample** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 2 de febrer de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

## Resposta dels òrgans afectats

El dia 10 de juny de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada a la llicència sol·licitada.

## CONSIDERACIONS

### 1. Sobre la tramitació del procediment

El Districte de l'Eixample informa que la sol·licitud de la llicència d'obres majors 02-2020LLXXXXX es va presentar el 14 de desembre del 2020. En data 7 de juliol de 2021 l'interessat rep l'advertiment de desistiment, i el 9 de juliol de 2021 demana ampliació de terminis per poder completar la documentació requerida.

El 8 d'octubre del 2021 va aportar el projecte refós complet. La proposta restitueix les condicions físiques de la galeria-balcó posterior, elimina actuacions parcials sobre l'estructura de l'edifici, i adequa el programa funcional dels habitatges. La sol·licitud inicial (consulta prèvia) comprenia les actuacions següents:

- Obres que comportin la creació de nous habitatges (O-1f).
- Obres de reforma interior en un habitatge que afectin o modifiquin puntualment l'estructura de l'edifici (O-3a1).
- Obres de reforma interior en un habitatge sense afectar l'estructura de l'edifici (O-3b1).

Arran de les deficiències de què s'ha informat i les esmenes aportades, hi ha noves actuacions (façana posterior) que requereixen Informe complementari de Patrimoni.

En data 9 de març de 2022 finalitza la revisió documental i tècnica, però manca l'informe de Patrimoni. Per avançar en la tramitació s'ha enviat una nota informativa per comunicar algunes mancances documentals pendents.

Aquesta Sindicatura considera que **l'actuació del servei municipal ha estat insuficient i ineficaç**, ja que no s'han complert els terminis establerts en la tramitació de l'expedient objecte de la queixa.

La primera dada a tenir en compte en aquest sentit és la del 7 de juliol de 2021, moment en què l'interessat rep l'advertiment de desistiment. En aquesta data, **l'Ajuntament ja es trobava fora del termini de deu dies que concedeix l'article 19 de l'Ordenança reguladora dels processos d'intervenció municipal (ORPIMO).**

L'interessat va demanar una ampliació de termini i va presentar la documentació requerida el 18 d'octubre de 2021. No és fins al 9 de març de 2022 que finalitza la revisió documental i tècnica, pendent de l'informe de Patrimoni.

Aquesta Sindicatura entén que la finalitat de la intervenció municipal en l'edificació és vetllar pel compliment de les normes urbanístiques i garantir la seguretat jurídica de les persones interessades, a la vegada que fer un control adequat de la legalitat de les seves actuacions.

Tanmateix, l'article 5 de l'ORPIMO recull els **principis generals** de la regulació dels diferents règims i procediments d'intervenció administrativa, entre els quals hi ha els d'**eficàcia, eficiència i economia procedimental, i el d'agilitació dels procediments i simplificació administrativa.**

També convé recordar que la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques estableix que una de les formes possibles de l'inici del procediment administratiu és la petició que la ciutadania adreça a l'Administració. En el cas que ens ocupa, es tracta d'una sol·licitud de llicència per obres per la creació de nous habitatges i té caràcter obligatori.

**Al compliment de l'obligació de sol·licitar llicència prèvia es correspon l'obligació municipal de donar resolució expressa a aquesta petició en els terminis que fixa la normativa aplicable.** L'article 26.1 de l'ORPIMO estableix que el termini per resoldre aquest tipus de llicències és **de dos mesos**. En els procediments que requereixin informes preceptius d'altres serveis, aquest termini és de tres mesos.

De la relació cronològica dels fets es constata que des de la sol·licitud de llicència el 14 de desembre de 2020 fins a la data en la qual es va rebre la informació municipal han passat divuit mesos i, en aquesta data, encara no s'havia resolt l'expedient.

Per tant, fins i tot en el cas que hagués operat un dels terminis de suspensió previstos en l'apartat segon de l'article 26.1, s'ha superat amb escreix el termini de resolució.

Cal tenir en compte que quan l'Administració incompleix els terminis de resolució, la seva actuació incideix en les expectatives de la ciutadania, de manera que no només es produeix una paralització de l'execució de les obres sol·licitades, sinó que pot repercutir en els seus interessos econòmics i els de l'equip professional tècnic que la representa.

La Sentència del Tribunal Suprem de 4 de desembre de 2021 assenyala que **el principi de bona administració es manifesta en dos vessants:** d'una banda, és un deure exigible a l'Administració que la seva actuació estigui guiada per la diligència i per la responsabilitat de resoldre en uns terminis raonables i, de l'altra, un dret de les persones administrades que, com a tals, el poden fer valer davant l'Administració en defensa dels seus interessos.

Per tot això, aquesta Sindicatura conclou que **les exigències derivades del principi de bona administració no s'han complert en aquest cas**, atès que el Districte no ha procedit amb la diligència que es pot exigir a l'Administració per garantir i possibilitar a la ciutadania l'exercici dels seus drets, de la mateixa manera que li exigeix les seves obligacions.

## 2. Sobre la petició de cita prèvia

El Districte informa que el mes de juliol ja es van concertar dues cites prèvies: la KLF5929, de l'1 de juliol de 2021, i la FWM7626, del 29 de juliol de 2021. Totes dues van ser profitoses i es van resoldre per telèfon.

En les cites NNT3790 del 23 de desembre de 2021 i HBD2231 del 13 de gener de 2022, el tècnic va intentar contactar amb l'interessat telefònicament, però no ho va aconseguir. Tanmateix, **res es diu de les reiteracions fetes per l'interessat** (HBD231-02, WPX8081 i SFL1715).

No és fins al 10 de febrer de 2022, a posteriori de la intervenció de la Sindicatura de Greuges, que es truca a l'interessat per informar-lo de la situació de l'expedient i resoldre els dubtes existents.

El Departament de Llicències informa que és conscient del retard en la tramitació de l'expedient i pren coneixement de la situació. Per aquest motiu, **es compromet a prendre mesures urgents per resoldre l'expedient amb urgència.**

La Sindicatura ja ha manifestat moltes vegades que és coneixedora del nombre elevat d'expedients gestionats i de les càrregues de treball de determinats serveis, com és el cas dels de llicències i inspecció dels districtes. La manca de mitjans de què disposen els serveis tècnics municipals dificulta el compliment estricte dels terminis que imposen les normes.

També ens hem pronunciat sobre el fet que, amb independència que existeixi un termini legal per resoldre i que la ciutadania tingui dret a obtenir sempre una resolució expressa, pot resultar comprensible que, excepcionalment, es produeixi una dilació motivada per l'acumulació d'expedients o per la dificultat tècnica a valorar la qüestió plantejada. Però la disposició de la ciutadania per comprendre aquestes raons només és possible si se la informa degudament.

Quan es dona aquest supòsit, i la persona interessada acudeix a l'Administració i reclama una resposta, com és el cas, tot i que cap norma ho prevegi de forma expressa, té dret a rebre de l'Administració una explicació clara i suficient sobre el motiu del retard, sobretot quan el retard és considerable. Aquesta manera d'actuar portaria a una millor comprensió del funcionament de l'Administració i a fer-la més propera a la ciutadania, amb independència de quin sigui el sentit final de la decisió adoptada.

A més, procedir d'aquesta forma estaria en harmonia amb els compromisos de qualitat de la Carta de serveis de districtes de Barcelona.

No podem perdre de vista que l'accés a l'Administració és la porta d'entrada per a l'exercici de drets i deures de la ciutadania. En aquest punt, s'ha de recordar que la **proximitat a la ciutadania** està garantida pels principis generals que es recullen en l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic.

En altres ocasions, l'Ajuntament de Barcelona ha informat a la Sindicatura que la cita prèvia té la finalitat d'evitar esperes i millorar la qualitat de l'atenció, cosa que s'adiu

amb el principi de servei efectiu a la ciutadania, establert en l'article 3.1.a de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic. Això no obstant, **el fet que s'hagi de reiterar una petició de cita prèvia fins a tres ocasions perquè no s'ha rebut resposta, no és correspon amb uns estàndards admissibles en la qualitat de l'atenció.**

El principi de **bona administració** i l'eficàcia dels serveis públics es recullen a l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, als articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola, i a 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, respectant els drets i interessos legítims de la ciutadania, i que sigui capaç de resoldre els problemes de 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 el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació del Districte de l'Eixample no ha estat ajustada a dret ni eficaç** perquè no ha donat compliment als terminis que imposa l'Ordenança reguladora dels procediments d'intervenció municipal en les obres (ORPIMO).

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar al Districte de l'Eixample** que, sense més dilacions ni retards injustificables, continuï la tramitació de l'expedient 02-2020LLXXXXX, ajustant-se als terminis que estableix l'ORPIMO i impulsant d'ofici tots els seus tràmits.
- **Recomanar al Districte de l'Eixample** que informi puntualment la persona promotora de la queixa de les actuacions que s'estan seguint en aquest expedient.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.