

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (LLICÈNCIES DE VIA PÚBLICA)

#### ANTECEDENTS

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

En data 17 de setembre de 2024, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- La manca de resolució d'un recurs d'alçada presentat en data 23 de juny de 2024 contra la denegació d'una llicència de qual sol·licitada en data 19 de desembre de 2023.
- Havia demanat en diverses ocasions per l'estat de tramitació del recurs presentat, ja que necessitava disposar del qual per al funcionament d'una activitat de galeria d'art on s'exposaven vehicles i objectes voluminosos.

##### 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 fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 20 de setembre de 2024, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

##### Resposta dels òrgans afectats

El dia 14 de novembre de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la resolució que es preveu adoptar amb relació al recurs presentat.

#### CONSIDERACIONS

**En data 19 de desembre de 2023 es va sol·licitar una llicència de qual** per a un local on es fa l'activitat de galeria d'art i en què s'exposen objectes voluminosos i vehicles que s'han de subhastar. Segons exposa l'interessat en el seu escrit de queixa, en la mateixa data s'havia presentat un comunicat d'activitats per exercir l'activitat esmentada.

Aquesta activitat de galeria d'art, que es va donar d'alta a la base de dades municipals, disposa d'una zona de magatzem superior a 40 m<sup>2</sup>, com s'indica a l'ordenança per la qual es regulen les llicències de qual que es requereixen per poder disposar de la llicència. En aquest espai és on es pretén de dur a terme les operacions de càrrega i descàrrega dels objectes i vehicles que s'han d'exposar al local.

Recordem que l'entrada i la sortida de vehicles de les finques a la via pública constitueix un **ús comú especial de béns de domini públic** i que està subjecte a llicència municipal. Les llicències de quals es regulen en la secció vuitena de l'Ordenança de circulació de vianants i de vehicles de Barcelona (OCVV).

Concretament, l'article 49 de l'OCVV estableix que **per poder obtenir la llicència de qual es requereix estar en possessió de la llicència d'ús o d'activitat del local**. Per aquest motiu, el ciutadà va presentar, al mateix temps, el comunicat d'activitats de l'annex III abans esmentat.

És per això que el ciutadà no entenia el motiu pel qual es va denegar la llicència de qual sol·licitada, ja que complia totes les condicions establertes per normativa. La notificació de **la resolució de denegació la va rebre en data 23 de maig de 2024**, després de diverses reclamacions i trucades al 010, i passats més de tres mesos des que es va registrar la sol·licitud.

Així, en data 23 de juny de 2024, **l'interessat va interposar el recurs d'alçada contra la resolució municipal que denegava la llicència sol·licitada**, justificant el compliment de totes les condicions necessàries per obtenir la llicència de qual (disposar de la llicència d'activitat i la superfície mínima exigible per aparcar).

En el moment de presentar la queixa a aquesta Sindicatura, l'interessat no havia rebut encara cap resposta al recurs presentat. Així que aquesta institució va demanar per la resolució que es preveia adoptar amb relació al cas exposat.

Convé recordar que l'article 122 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP), estableix que el **termini màxim per dictar i notificar la resolució del recurs d'alçada és de tres mesos**.

En entrevista telefònica a finals del mes de novembre del 2024, l'interessat ens ha comunicat que no ha rebut la notificació de la seva resolució. Així, doncs, tenint en

compte que des de la data d'interposició del recurs fins a l'actualitat ja ha transcorregut un **termini de cinc mesos**, des d'aquesta institució considerem que **aquest termini és excessiu i evitable**.

Aquesta Sindicatura desconeix per quin motiu encara no s'ha notificat la resolució expressa, i més tenint en compte que el Districte ens ha informat que la denegació de la llicència de qual es va deure a un error, ja que s'havia produït una caiguda del sistema informàtic de l'Oficina d'Atenció a les Empreses del carrer de Roc Boronat, i per això es va considerar que el local no disposava de la preceptiva llicència d'activitat.

Tanmateix, i tot i que el Districte de l'Eixample ens ha comunicat que, atès l'error exposat, en data 7 d'octubre de 2024 es va emetre un informe favorable pel que fa a la llicència de qual, model B60, a l'emplaçament sol·licitat, l'interessat tampoc ha rebut la dita llicència. Per la qual cosa, continua sense poder fer ús de la superfície destinada a fer les operacions de càrrega i descàrrega de l'activitat.

Quant a **la inactivitat de l'Administració**, aquesta Sindicatura s'ha pronunciat moltes vegades sobre el gran nombre d'expedients gestionats i les càrregues de treball de determinats serveis, com els 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.

Com hem esmentat altres vegades, el silenci administratiu és una pràctica que genera en la ciutadania una inseguretats jurídica i indefensió material que l'obliga a recórrer a la via judicial, cosa que converteix de facto en inoperant la via administrativa.

A més, els **principis de bona administració i eficàcia** 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 les persones de manera àgil i eficaç.

Això inclou el deure de l'Administració de resoldre expressament les peticions i reclamacions que li presenti la ciutadania i de donar resposta a les sol·licituds que aquesta adrexi 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.

La jurisprudència també és eloqüent en aquest sentit, tal com mostra 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 (arts. 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 juga en el terreny dels actes discrecionals i el de la transparència, sinó que, com a pressupòsit bàsic, exigeix que l'Administració compleixi els seus deures i mandats legals estrictes i no s'empari en la seva infracció per causar un perjudici innecessari a la persona interessada.

La bona administració com a dret està recollida implícitament en la Constitució espanyola, en el seu articulat; principalment en l'article 103, quan es refereix als principis d'actuació de l'Administració: l'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb sotmetiment ple a la llei i al dret.

En aquest sentit, la Sentència del Tribunal Suprem de 14 de maig de 2019 diu que a l'Administració li és exigible: “[...] una conducta prou diligent per evitar definitivament les possibles disfuncions derivades de la seva actuació, pel fet que així ho exigeix el principi de bona administració, que no s'atura en la mera observança estricta de procediment i tràmits, sinó que va més enllà i reclama la plena efectivitat de garanties i drets reconeguts legalment i constitucionalment al contribuent”.

En resum, **els principis de bona administració i d'eficàcia dels serveis públics,** també recollits a l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, impliquen disposar d'una administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat i respecti, alhora, 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, a 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. I la “Carta de ciutadania: carta de drets i deures de Barcelona” també estableix, a l'article 5, el dret a una bona administració municipal, incloent-hi les tramitacions àgils, amb criteris d'eficàcia, eficiència i servei a la ciutadania.

## **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** per resoldre el recurs presentat i notificar la resolució favorable de la llicència de gual.

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

- **Recomanar al Districte de l'Eixample** que, sense més dilació, notifiqui la resolució favorable de la llicència de qual sol·licitada.
- **Recomanar al Districte de l'Eixample** que actuï amb celeritat i impulsi la reubicació dels contenidors que actualment hi ha col·locats just al davant del local pel qual es demana la llicència de qual.

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.