

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET AL DESCANS (CIVISME I CONVIVÈNCIA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 19 de desembre de 2024, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- En els baixos de l'immoble on té el seu habitatge es reunien un grup de joves i generaven molèsties en horari nocturn. Utilitzaven un altaveu de grans dimensions que amplificava el soroll a un nivell pertorbador, el qual impedia el descans de la família.
- Havia parlat amb el propietari del local sense obtenir cap resultat. També havia requerit la presència de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) en diferents ocasions, però la situació es mantenia.

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 a l'**Àrea de Prevenció i Seguretat** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 30 de desembre 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 24 de gener de 2025, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament per comprovar els fets denunciats per la persona interessada.

CONSIDERACIONS

1. Les relacions de veïnatge

Tot i tractar-se fonamentalment d'un **conflicte entre privats**, situacions com la descrita per l'interessat poden adquirir una dimensió pública des del moment en què afecten la qualitat de la relació de convivència d'una comunitat residencial i el dret a la intimitat a l'interior dels habitatges.

De fet, l'Ordenança del medi ambient de Barcelona prohibeix pertorbar el descans i la tranquil·litat dels veïns i veïnes:

Art. 45-4 Veïnatge:

1. La bona qualitat de vida dins l'habitatge exigeix un comportament cívic i respectuós que eviti molestar el veïnat fent sorolls innecessaris, com ara tancaments de porta bruscs, crits, música molt alta i celebrar festes, posar electrodomèstics molt sorollosos o similars, i especialment durant l'horari nocturn. En cas de disposar d'equips audiovisuals amb tecnologia digital, i a fi de gaudir de les prestacions tècniques d'aquests equips, cal que la sala on s'instal·lin s'hagi adequat per al seu ús, fet que requereix un aïllament acústic superior a l'habitual.
2. El soroll produït per les persones dins els seus habitatges no ha de destorbar les activitats a l'exterior o als edificis en contigüitat. Per això cal observar les següents normes:
 - c) Des de les 21.00 hores fins a les 8.00 del matí següent no és permès l'ús d'aparells domèstics sorollosos, instruments musicals, cantar i activitats necessàriament sorolloses, com reparacions de materials o canvi de mobles, o qualsevol activitat que pugui pertorbar el descans aliè.

Al mateix temps, les persones habitants de la ciutat tenen el deure d'evitar conductes que puguin provocar molèsties al veïnat. Així s'estableix a l'art. 37 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona", que indica que totes les persones propietàries o ocupants d'immobles, edificis construccions, instal·lacions, vehicles o altres béns de titularitat privada, siguin o no de concurrència pública, estan obligades a evitar que esdevinguin espais des dels quals puguin produir-se conductes o activitats que causin molèsties innecessàries a les altres persones.

Així, doncs, l'Ajuntament **no es pot inhibir de la responsabilitat d'intervenir per trobar solucions a aquestes situacions no desitjades.**

3. La intervenció de la Guàrdia Urbana

En l'informe facilitat pel consistori s'informa de cinc trucades efectuades al servei 112 des del mes de gener del 2024 fins al gener del 2025, relacionades amb aquest problema de convivència veïnal.

També hi consten dues queixes efectuades a través del programa IRIS.

Es resumeixen les actuacions següents:

- El 23 de març de 2024, a les 22.58 hores, es va rebre una alerta del promotor de la queixa a través del servei 112. Atès que era cap de setmana i, per tant, hi ha un volum d'actuacions i serveis molt alts, no es va poder atendre la trucada perquè no hi havia efectius disponibles per fer-se'n càrrec. Més tard, l'interessat va fer una segona trucada i es va atendre des de l'Oficina d'Atenció a la Demanda (OAD) de la Sala Conjunta de Comandament. L'OAD va contactar amb el ciutadà per informar-lo que no hi havia patrulles disponibles per comprovar les molèsties, i l'incident es va tancar a les 23.45 hores.
- El dia 16 d'abril de 2024, a les 00.34 hores, el veí va tornar a requerir la presència de la GUB, i hi va acudir una patrulla que va poder comprovar les molèsties de caràcter lleu. Van parlar amb la persona causant i el van informar de les molèsties que estaven ocasionant, advertint-lo que havien de cessar.
- El dia 27 d'octubre de 2024, a les 00.13 hores, era la matinada de diumenge i no es disposava de patrulles per atendre el servei. Tot i això, aquell mateix dia, a les 00.44 hores, l'OAD va trucar a l'interessat i el va informar que les molèsties havien cessat.
- El dia 29 de desembre de 2024, a les 23.04 hores, es va reclamar de nou la presència policial. S'hi va presentar una patrulla que no va poder comprovar cap molèstia. Tot i això, es va parlar amb les possibles persones causants i se'ls va explicar la situació i les queixes rebudes.

Després d'analitzar les trucades, i en comprovar que les molèsties es produeixen majoritàriament durant el caps de setmana, la GUB ha valorat el fet d'incrementar el patrullatge en aquella zona.

L'Equip de Policia de Barri (EPB) de la secció nocturna de la GUB serà l'encarregat de fer patrullatges dinàmics en aquella zona, i també ho faran a peu, per veure si poden comprovar que el local en qüestió genera molèsties i hi poden intervenir.

Davant d'aquesta informació, la Sindicatura valora que l'actuació de la GUB per constatar els fets denunciats ha estat adequada, fins i tot advertint les persones causants en dues ocasions. Tot i això, entenem les dificultats que comporta comprovar les molèsties, atesa la visibilitat de la presència policial quan arriba al lloc de la intervenció, que pot dissuadir la conducta infractora i dificultar la comprovació dels fets.

4. La mediació municipal en conflictes de convivència

Un altre instrument d'intervenció municipal és la mediació. L'Ajuntament de Barcelona, el juny del 2013, va aprovar la Mesura d'ordenació i criteris comuns de les intervencions amb estratègia comunitària, que preveu la mediació, entre altres, en conflictes veïnals amb l'objectiu de fomentar la convivència i el bon veïnatge. **El supòsit objecte d'aquesta queixa s'inclou en la tipologia de situacions susceptibles de mediació.**

En aquest punt, en cas que persisteixin les molèsties, caldria que l'EPB valori la possibilitat d'activar un recurs de mediació municipal, com a resolució alternativa al conflicte de convivència, tot i que, en bona part, acollir-se a aquest recurs dependrà de la voluntat de les dues parts.

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 de l'Àrea de Prevenció i Seguretat ha estat adequada per atendre la situació de conflictivitat denunciada.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Suggerir a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que, si persisteix la situació de molèsties, valori la possibilitat d'activar el recurs de mediació.

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.