

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET AL DESCANS (PREVENCIÓ I SEGURETAT)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 19 de març de 2025, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Patia moltes molèsties per sorolls que originava una persona que vivia al mateix immoble. Arran d'aquella situació, en diverses ocasions havia demanat la intervenció de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB), que va poder comprovar les molèsties alguna vegada.
- Tot i això, les molèsties es continuaven produint i tenia la intenció de presentar una demanda contra la persona propietària del pis per inacció, i contra les persones arrendatàries pels perjudicis que això li estava ocasionant en la salut.
- El dia 14 de febrer de 2025, a través de la seu electrònica, va presentar una instància genèrica demanant la confecció d'un informe de la GUB en què constessin les diverses intervencions realitzades, així com el registre de les trucades rebudes denunciant aquella situació.
- En el moment de dirigir-se a la Sindicatura, tot i que no havia finalitzat el termini per obtenir una resposta, no havia tingut cap notícia sobre la seva petició i desconeixia si s'estava tramitant adequadament.

Actuacions fetes

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, la Sindicatura la va admetre a tràmit i va iniciar la instrucció de l'expedient.

Es va considerar convenient dirigir-se a l'**Àrea de Prevenció i Seguretat** per tal de conèixer les intervencions efectuades en relació amb la queixa presentada. El dia 24 de març de 2025 es va sol·licitar a aquest òrgan municipal la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 28 d'abril de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació que es va donar a la petició de la interessada.

Rebuda la informació municipal es van 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.

CONSIDERACIONS

1. Les relacions de veïnatge

Tot i tractar-se fonamentalment d'un **conflicte entre privats**, situacions com la descrita per la interessada 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, en pertorbar-se el seu **dret al descans**.

En aquest punt, cal assenyalar que el dret al descans en el domicili implica poder viure en l'habitatge propi sense interferències indegudes, especialment sorolls excessius, molèsties reiterades o activitats que alterin el benestar. La **jurisprudència del Tribunal Constitucional** ha declarat reiteradament que el soroll incideix en drets protegits constitucionalment: la inviolabilitat del domicili, la salut, un medi ambient adequat i un habitatge digne (sentències de 24 de maig de 2001 i de 23 de febrer de 2004).

En la mateixa línia es pronuncia el **Tribunal Europeu de Drets Humans** en diverses sentències dictades sobre la interpretació i la tutela de drets fonamentals (sentències de 9 de desembre de 1994, de 19 de febrer de 1998 o de 8 de juliol de 2003), en les quals adverteix que certs danys ambientals, encara que no posin en perill la salut de les persones, poden atemptar contra el dret al respecte de la seva vida privada i familiar i privar-les de gaudir del seu domicili en els termes de l'article 8.1 del Conveni de Roma.

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

Art. 45-5 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, fer servir 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 estigui adequada al seu ús, fet que requereix generalment 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:

- a) El volum de la veu s'ha de mantenir a nivells de bona i pacífica convivència.
- b) El funcionament dels electrodomèstics de qualsevol classe, aparells, instruments musicals o acústics, o d'altra mena, a l'interior de l'habitatge s'ha d'ajustar per tal que no se superin els valors límit d'immissió a l'ambient interior i els valors límit d'immissió a les vibracions.
- c) Des de les 21.00 hores fins a les 8.00 hores del matí següent no és permès l'ús d'aparells domèstics sorollosos, instruments musicals, cants i activitats necessàriament sorolloses com reparacions de materials o canvis 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 en la responsabilitat d'intervenir per tal de trobar solucions a aquestes situacions no desitjades.**

2. La intervenció de la Guàrdia Urbana en el cas concret

La GUB ha realitzat una recerca als seus aplicatius interns i al sistema de tramitació de queixes i suggeriments IRIS. D'acord amb la informació obtinguda, entre l'1 de gener de 2024 i el 26 de març de 2025 consten un total de quinze incidències comunicades per la ciutadana interessada. D'aquestes, tretze corresponen a queixes per molèsties derivades de sorolls en horari nocturn, provinents del domicili situat just sobre el seu.

A continuació, es presenta una relació detallada de les diferents intervencions policials efectuades en resposta a aquestes denúncies. En diverses ocasions, els agents han pogut verificar les molèsties i han dut a terme actuacions de mediació entre les parts. En algun cas, fins i tot, s'ha denunciat la persona presumptament responsable dels fets.

D'altra banda, la ciutadana també ha comunicat situacions relacionades amb possibles casos de violència de gènere, que ha gestionat el Cos de Mossos d'Esquadra (CME).

L'informe elaborat per la GUB i adreçat a la Sindicatura conclou que **les molèsties denunciades han estat efectivament constatades** en diverses ocasions, i que **les trucades realitzades per la ciutadana al servei d'emergències 112 es consideren justificades.**

3. La tramitació de l'informe policial que sol·licita la ciutadana

El dia 14 de febrer de 2025, a través de la seu electrònica municipal, la ciutadana va presentar una petició per sol·licitar un informe sobre la intervenció policial relacionada amb els fets que denunciava a fi d'iniciar un procés judicial per la via civil. L'endemà, aquesta petició es va trametre a la GUB.

En la seva instància, la ciutadana demanava textualment: "Sol·licito que se'ns facilitin els informes de les actuacions de la Guàrdia Urbana en relació amb aquests fets, i el registre de trucades realitzades per part nostra durant aquest temps".

Per tal de donar resposta a la petició, a banda del registre de les trucades realitzades per la ciutadana, calia incorporar informació sobre les actuacions concretes efectuades per la GUB. Aquesta informació es va sol·licitar a la Unitat Territorial d'Horta-Guinardó, que era la responsable de la gestió del cas. L'informe es va obtenir l'11 d'abril de 2025 i, posteriorment, l'Oficina d'Informació i Tràmits de la GUB el va fer arribar a la ciutadana.

L'Ajuntament puntualitza que els informes d'actuació o intervenció de la GUB es poden demanar a través de l'Oficina Virtual de Tràmits. En la descripció del tràmit s'indica que aquest comporta un cost de 36,02 euros, d'acord amb l'ordenança fiscal 3.1, article segon, apartat segon, lletra c), annex de tarifes epígraf I, 1.3.4 (segons l'annex de les tarifes de serveis generals).

Atès que la ciutadana va tramitar la sol·licitud per un canal diferent, la GUB la va informar d'aquesta circumstància en l'escrit d'acompanyament a l'informe d'intervenció remès.

Per tant, podem entendre que, davant la petició formal d'informació per part de la ciutadana, **l'Ajuntament va activar els canals interns pertinents per obtenir les dades sol·licitades**. A més, **va informar la interessada sobre el cost establert per a aquest tipus de sol·licituds**, d'acord amb l'ordenança fiscal.

Ara bé, tot i que la petició es va fer el 14 de febrer i l'informe no es va lliurar fins a l'11 d'abril, aquest termini de gairebé dos mesos, que pot considerar-se ampli, pot ser justificable per la necessitat de recollir la informació global demanada.

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 diligent i ajustada al procediment pel que fa a l'atenció continuada a totes les demandes de la ciutadana**.

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.