

RESOLUCIÓ

Civisme i convivència



DRET AL DESCANS
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 4 d'abril de 2025 la senyora va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Vivia a la via Júlia i patia molèsties per soroll provinents d'un habitatge situat a la finca adjacent a la seva. El soroll consistia en música a volum excessiu, karaoke, crits, baralles, etcètera. La comunitat de propietaris de la finca on s'originaven les molèsties també les estaven patint.
- Estava embarassada de cinc mesos i aquella situació l'estava afectant perquè no tenia un descans adequat, fonamental per a la seva salut i la del seu bebè. Alhora repercutia en el seu benestar emocional i en la seva vida quotidiana.
- En catorze ocasions havia trucat al telèfon 112 per denunciar la situació, però no hi havia detectat millores i els episodis molestos es repetien, tant de dia com de nit.



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 realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 8 d'abril de 2025 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 15 de maig de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per abordar el problema denunciat.

CONSIDERACIONS

1. Les relacions de veïnatge

Tot i que es tracta, 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, i pertorben 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, evitant molestar els veïns 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 el cas de disposar d'equips audiovisuals amb tecnologia digital, i a fi de gaudir de les prestacions tècniques d'aquests equips, serà necessari que la sala on s'instal·li estigui adequada al seu ús, fet que precisa 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 de la nit 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 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'article 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.**

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

Segons informa la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB), durant el període de l'1 de maig de 2024 al 29 d'abril de 2025 s'han registrat un total de deu trucades fetes al servei d'emergències 112 relacionades amb conflictes veïnals per molèsties i sorolls en el domicili de la interessada.

Totes les trucades s'han fet de les 22.00 hores en endavant, fins a les 3.40 hores de la matinada.

Dels diversos incidents notificats, en quatre ocasions es va poder efectuar una **comprovació operativa** per part d'una patrulla de la GUB. En tres d'aquestes quatre intervencions, en el moment de l'arribada de la patrulla al domicili, no es van detectar les molèsties denunciades, fet que va impedir iniciar cap actuació sancionadora ni cap altra mesura immediata.

Aquest resultat és comprensible, ja que es tracta d'un problema que pot tenir un caràcter intermitent o circumstancial. A més, la presència policial pot actuar com a element dissuasiu, la qual cosa dificulta la verificació directa del soroll en el moment de la intervenció.

Ara bé, en aquests casos, cal tenir present que la impossibilitat de constatar les molèsties pot generar una sensació de desempament en la persona afectada, especialment si la situació es repeteix i no es despleguen altres mecanismes d'actuació complementaris.



En els casos en els quals els agents no van poder atendre el requeriment de la presència policial, la persona operadora del canal va informar la requeridora dels tràmits que calia seguir.

L'informe de la GUB afegeix que des de l'Equip de Policia de Barri (EPB) del districte duran a terme un seguiment de la situació exposada per poder abordar el problema denunciat per la interessada. No podem obviar l'estat de gestació de la persona interessada. Aquest fet pot requerir una atenció especial per protegir la seva salut.

3. La mediació municipal en la situació de conflictivitat veïnal

Davant de situacions com la que és objecte de queixa, una de les eines d'intervenció que l'Ajuntament de Barcelona té a la seva disposició és la mediació comunitària. En aquest sentit, cal recordar que el mes de juny del 2013 es va aprovar la **Mesura d'ordenació i criteris comuns de les intervencions amb estratègies de mediació comunitària**, la qual estableix les bases per a l'ús d'aquest recurs en diversos àmbits de convivència, incloent-hi els conflictes veïnals.

L'objectiu principal d'aquesta eina és **fomentar el bon veïnatge i la resolució pacífica de conflictes** mitjançant la creació d'espais de diàleg entre les parts implicades. En aquest marc normatiu, la situació plantejada en la queixa encaixa plenament en el tipus de cas susceptible de mediació, atesa la naturalesa del conflicte i la convivència del veïnat.

Així doncs, la GUB, després de valorar les circumstàncies concretes del cas, considera convenient i oportú activar el recurs de la mediació, sempre que hi hagi el consentiment de totes les parts implicades.

És important **destacar que la mediació és un procediment voluntari**. Això implica que només es pot dur a terme si totes les parts afectades acorden participar-hi, ja que el seu èxit es fonamenta en la voluntat de col·laboració i en el compromís mutu de trobar una solució consensuada.



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 s'ha ajustat als protocols habituals i que s'ha actuat amb diligència.** Això no obstant, la situació requereix una actuació municipal proactiva, especialment, atesa la vulnerabilitat de la persona afectada i la durada del conflicte.

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que es continuï fent un seguiment intensiu de la situació a través de l'Equip de Policia de Barri i que es registrin totes les actuacions per poder documentar el cas convenientment.
- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que, com abans millor, activi la mediació comunitària i, en cas que no hi hagi voluntat d'alguna de les parts, valori altres possibles mesures.

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.