

RESOLUCIÓ

Prevenió i seguretat



DRET A LA SEGURETAT CIUTADANA
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 9 de juliol de 2025 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava una manca d'actuació de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) i del servei de Policia de Barri davant un conflicte veïnal per sorolls reiterats.

Explicava que patia molèsties constants en horari nocturn provinents de l'habitatge contigu al seu. Les molèsties consistien en música a un volum elevat durant hores, cops, arrossegament de mobles, etcètera. Aquella situació li impedia descansar, treballar des de casa i romandre tranquil en el seu domicili.

Des del dia 31 de maig havia fet set trucades a la GUB i en cap ocasió s'havia presentat una patrulla en el moment en què s'estaven produint les molèsties. També havia denunciat la situació al consistori i havia demanat una mediació a través de diversos canals formals disponibles: correu electrònic i instàncies.

El dia 18 de juny havia rebut una resposta en què se l'informava que l'equip de Policia de Barri (EPB) tenia coneixement dels fets i se li comunicava que podia contactar amb el president de la comunitat de propietaris per tal que hi intervingués.

L'1 de juliol de 2025 havia rebut una trucada de l'EPB en què li van indicar que, quan tornés a trucar al telèfon 112, deixés una nota als seus companys de la GUB per tal que anessin al seu domicili. Així mateix, el van informar que visitarien l'edifici, però no en els moments en què es produïen les molèsties. Per això, considerava que aquella pràctica restava eficàcia a qualsevol actuació.



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 la Tercera Tinència de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 17 de juliol 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 20 d'agost de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions fetes per part de la GUB per atendre la situació denunciada per l'interessat.

CONSIDERACIONS

1. Les relacions de veïnatge

Tot i que es tracta, fonamentalment, d'un conflicte entre privats, situacions com la descrita per l'interessat poden adquirir una dimensió pública des del moment que 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 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 de 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, 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 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 hores de la nit fins a les 8 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 ho estableix 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.**

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

Segons informa la GUB, la situació exposada pel promotor de la queixa s'havia produït anteriorment amb altres inquilins del mateix habitatge denunciat i des que els nous inquilins s'havien mudat a l'habitatge, feia dos mesos aproximadament, l'interessat havia trucat un total de nou vegades al telèfon 112 queixant-se de molèsties per soroll o música.

Tot i això, reconeixen que, per manca d'efectius disponibles, no han pogut anar a comprovar les molèsties en l'horari en el qual s'estaven produint. Tot i això, des de l'EPB van parlar amb l'interessat el dia 1 de juliol de 2025 i li van explicar la situació.

La GUB manifesta el compromís de donar prioritat a futures trucades vinculades a aquest conflicte a través d'un “espai d'especial interès”. Això comporta que, quan arribin trucades, en la mesura del possible, s'atendrà la situació per tal de verificar les possibles molèsties.

Així mateix, l'EPB va contactar amb el president de la comunitat de propietaris, que va manifestar que no sentia sorolls més enllà dels habituals d'una unitat familiar i afegia que havia fet d'intermediari entre tots dos veïns per intentar millorar la convivència, sense gaire èxit. Segons manifesta l'EPB, no tenen constància que cap altra persona veïna de la finca percebi les molèsties que denuncia el promotor de la queixa.

Atès que no hi ha proves objectives que acreditin infraccions i que el conflicte sembla centrat en la relació entre dos veïns, el 18 de juliol de 2025 la qüestió es va derivar al Servei de Mediació de l'Ajuntament per tal d'afavorir un acord i una millor convivència.

Així doncs, tot i la manca de comprovació inicial de les molèsties, l'actuació municipal ha estat raonable: s'han adoptat mesures per millorar l'atenció policial i, sobretot, s'ha apostat per la mediació com a eina de resolució del conflicte. Això reflecteix una gestió equilibrada entre les limitacions operatives i la necessitat de donar resposta a les demandes ciutadanes.

1. 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 la Tercera Tinència de Prevenció, Seguretat,**

Convivència i Règim Interior ha estat adequada, ja que, tot i la manca de comprovació de les molèsties, ha adoptat una sèrie de mesures per abordar la situació denunciada.

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.