

RESOLUCIÓ

Civisme i convivència



DRET A UNA CONVIVÈNCIA PACÍFICA
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 13 d'agost de 2025, la persona interessada va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Vivia a la planta inferior d'un immoble amb dos habitatges. Les persones que vivien en el pis superior no respectaven els horaris de convivència, mantenien una relació de conflictivitat amb ella i amb la seva filla de quatre anys d'edat i, fins i tot, havien accedit al pati de casa seva, raó per la qual havia instat una denúncia per violació de domicili.
- En diverses ocasions havia trucat a la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) a través del telèfon 112.
- Havia demanat una mediació al cos policial, però la van informar que no era possible fer-la.

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 20 d'agost 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 22 de setembre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions fetes arran de les diverses peticions d'intervenció policial efectuades per la persona interessada.

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 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 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. 45-4. 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 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.**

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

Segons l'informe facilitat a la Sindicatura per part de la GUB, entre els mesos de febrer i agost del 2025, s'han registrat set incidències iniciades per la promotora de la queixa.

La primera incidència es va registrar el dia 3 de febrer, per molèsties de soroll i música. La trucada provenia, inicialment, d'una intervenció del Cos de Mossos d'Esquadra (CME), que havia rebut un avís per una baralla de veïns a les 18.05 hores. Vint minuts més tard, la Sala Conjunta va decidir gestionar la segona trucada com a molèsties per soroll. La patrulla de la GUB que es va desplaçar al lloc va recollir que la promotora de la queixa denunciava el llançament d'objectes al pati i insults dirigits a la seva filla menor. Però no es van poder acreditar els fets i, per tant, no es va instruir cap denúncia.

La segona incidència va tenir lloc el 18 de maig, per noves molèsties per soroll i música. En aquesta ocasió no hi havia prou efectius per desplaçar-se al domicili de la interessada.

El 9 de juny es va registrar una nova incidència per molèsties veïnals d'altres tipus, i els dies 3 i 28 de juliol consten més incidències per molèsties de soroll. En aquests casos tampoc es van poder atendre la petició de presencialitat policial.

El 9 d'agost es va registrar una incidència per violència de gènere. En el moment de la verificació, la interessada va manifestar que la baralla ja no continuava i va demanar anonimat, motiu pel qual no es va fer actuació posterior.

Finalment, el 12 d'agost es va produir una nova incidència per molèsties de sorolls. L'operador de la GUB va revisar l'històric de trucades i va informar la promotora de la queixa de la possibilitat de derivar la qüestió a l'Equip de Policia de Barri (EPB), alhora que li va recordar que podia continuar fent ús del servei telefònic 112 i demanar el servei de mediació municipal. En aquell moment, la interessada va manifestar que l'Ajuntament li havia denegat aquest servei pel fet d'haver interposat ja una denúncia en el CME contra el seu veí i que, a més, ja havia contactat amb l'EPB.

A més d'aquestes incidències, consten quatre sol·licituds de la interessada a la plataforma IRIS fetes en el darrer any, d'entre les quals només una estava vinculada directament al problema de convivència. La sol·licitud es va tramitar a través de l'agent

referent de barri del Carmel, que havia contactat telefònicament amb la interessada el 30 de juny. En el marc de la conversa, la ciutadana va exposar que les molèsties no es limitaven als sorolls i al llançament d'objectes sinó també a actes que podien tenir naturalesa delictiva i que calia denunciar davant el CME. Així mateix, va plantejar mesures com la col·locació de reixes o tancaments, tot i que se li va explicar que aquesta era una qüestió aliena a les competències de la GUB.

De tota manera, tot i el nombre de requeriments efectuats per la persona interessada, la GUB no ha pogut comprovar les molèsties per soroll, atesa la manca d'efectius. Les conductes denunciades són relatives a infraccions en l'ordre administratiu i, per tant, caldria abordar-les, i més tenint coneixement de la presència d'una menor en l'immoble.

Per aquest motiu, considerem necessari que, en requeriments futurs, **es doni prioritat a les trucades vinculades a aquest conflicte a través d'un "espai d'interès especial"** que procuri que, en la mesura que sigui possible, s'atengui la situació per tal de verificar les possibles molèsties.

3. La mediació comunitària com a eina d'intervenció municipal

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**.

Segons la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat, la mediació es pot dur a terme **abans d'iniciar un procés judicial**, especialment en casos de **conflictes de convivència**.

A més, l'article 4 del Decret 125/2012, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 15/2009 reconeix la capacitat de les administracions locals d'autoorganitzar-se i establir serveis de mediació dins l'àmbit de les seves competències.

En aquest marc, el juny del 2013 l'Ajuntament de Barcelona va aprovar la **Mesura d'ordenació i criteris comuns de les intervencions amb estratègies de mediació comunitària**, que 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.

Tanmateix, d'acord amb la mesura esmentada, la mediació comunitària **no comprèn l'abordatge de conflictes tipificats com a delictes o faltes penals**. Per aquest motiu, el consistori informa la Sindicatura que, en el cas concret exposat, no es va considerar viable la mediació a causa de la denúncia judicial interposada per l'entrada del veí al pati de la persona interessada.

Des de la Sindicatura, però, es distingeixen **dues situacions diferenciades**:

1. **Entrada no autoritzada al domicili**: aquesta conducta podria ser constitutiva del delictes de violació de domicili, regulat per l'article 202 del Codi penal (Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre). Es tracta d'un delictes contra la inviolabilitat del domicili, protegit constitucionalment i castigat amb penes de presó. En aquest cas, la mediació té un marge limitat, ja que, tot i que pot contribuir a millorar la relació entre les parts o a reparar moralment el dany, no exclou l'actuació judicial, atès l'interès públic en la persecució del delictes.
2. **Molèsties per soroll**: aquesta conducta podria constituir una infracció administrativa i, per tant, encaixa plenament en el tipus de cas susceptible de mediació, atesa la seva naturalesa i el context de convivència veïnal.

Per tant, es pot concloure que **en el cas de les molèsties per soroll la mediació comunitària no només és possible sinó que, a més, és recomanable**. La decisió municipal de denegar la mediació comunitària, tot i que la denúncia penal no afecta directament l'àmbit comunitari, pot ser qüestionable des del punt de vista de la gestió integral del conflicte i pot limitar les possibilitats de resolució pacífica i preventiva del conflicte, alhora que pot ser clau per evitar que aquest conflicte escali.

Finalment, cal destacar que la mediació és un **procediment voluntari**, i només es pot dur a terme si **totes les parts implicades acorden participar-hi**. El seu èxit es fonamenta en la voluntat de col·laboració i el compromís mutu per 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 actuat de manera restrictiva i ha prioritzat el procediment penal per sobre de la gestió comunitària del conflicte, una decisió que limita les possibilitats d'una resolució pacífica que millori la convivència.

- Recomanar a la Tercera Tinència de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior que valori la possibilitat de donar prioritat a les trucades vinculades a aquest conflicte a través d'un "espai d'interès especial", a fi de poder comprovar les molèsties denunciades.
- Recomanar a la Tercera Tinència de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior que valori la possibilitat d'activar el recurs de la mediació comunitària en relació amb les molèsties per soroll, a fi de garantir una gestió integral del conflicte.

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.