



RESOLUCIÓ

Neteja i gestió de residus



DRET AL MEDI AMBIENT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 30 de juliol i 2 d'octubre de 2025 el ciutadà va presentar dues queixes en aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat amb el servei de neteja al carrer de la Volta de la Perdiu. Malgrat les diverses queixes formulades i les respostes de l'Ajuntament de Barcelona, que afirmaven que el servei estava programat diàriament, la realitat era que el carrer romania brut la major part del temps. Indicava que aquesta situació es produïa des que va començar el torn d'estiu, el mes de juliol, i que continuava en l'actualitat.

El dia 29 de juliol, el ciutadà va sol·licitar una cita amb el regidor del Districte de Ciutat Vella per traslladar-li personalment la seva queixa. Finalment, cap al mes de novembre, el servei de neteja va començar a funcionar de manera adequada al carrer. El ciutadà va informar que, sempre que es produïa algun canvi en l'organització del servei, aquest carrer —en ser un cul-de-sac— quedava sense netejar, i no era fins que ell presentava novament queixes de manera reiterada que es reprenia la neteja de manera sistemàtica.

Actuacions fetes

La Sindicatura va admetre la queixa a tràmit i en va iniciar l'anàlisi per determinar si s'havien respectat els [drets de la ciutadania](#) i els [principis de bona administració](#).

Els dies 12 i 18 d'agost de 2025, per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada, la Sindicatura es va adreçar als òrgans següents:

- Primera Tinència d'Urbanisme, Acció Climàtica, Mobilitat, Pla de Barris i Serveis Urbans



- Regidoria del Districte de Ciutat Vella

Resposta dels òrgans afectats

Els dies 16 d'octubre i 17 de desembre de 2025, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Els escrits exposen les actuacions que ha dut a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Retard de la Regidoria de Ciutat Vella a respondre la sol·licitud d'informació

L'Ajuntament ha trigat més de tres mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, **incompleix el deure de col·laboració** establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda a la Regidoria del Districte de Ciutat Vella l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura** per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.

2. Servei de neteja del carrer de la Volta de la Perdiu

L'Ajuntament informa que el carrer de la Volta de la Perdiu és un passatge estret, de pas per al veïnat, i que queda tancat en horari nocturn. Disposa d'una porta que es manté oberta durant el dia i roman tancada durant la nit i els equips de neteja no fan l'obertura ni el tancament del passatge.

Així mateix, indica que durant els mesos d'estiu s'han dut a terme totes les actuacions de neteja programades, sense cap reducció del servei i que, fins ara, no s'hi havien detectat problemes que poguessin generar incidències reiterades ni un excés de brutícia. En funció de les necessitats habituals del passatge, la programació establerta es considerava adequadament dimensionada i permetia mantenir l'espai en un estat de neteja correcte.



L'Ajuntament informa que la programació de neteja d'aquest carrer és la següent:

Tipus de servei	Freqüència	Torn
Equip d'escombrada manual amb carretó	Diari	Matí
Equip d'escombrada de manteniment amb vehicle auxiliar	Diari	Matí
Equip de repàs d'ubicacions amb camió	Diari	Matí
Equip d'escombrada de manteniment amb vehicle auxiliar	Diari	Tarda
Equip de repàs d'ubicacions amb camió	Diari	Tarda

El consistori assenyala que té constància que el ciutadà va presentar tres queixes els dies 12, 21 i 29 de juliol per manca de neteja. En tots els casos es va donar resposta per correu electrònic, es va dur a terme el servei sol·licitat, i es va facilitar també informació sobre la programació de neteja prevista per a aquest espai.

Pel que fa al compliment de la programació establerta, s'indica que, si en alguna ocasió no s'ha pogut fer el servei, ha estat per causes sobrevingudes, com ara una indisposició de la persona treballadora o una avaria del vehicle assignat. Són situacions que es poden produir en qualsevol punt de la ciutat. Quan es donen, es destina un altre equip si és necessari o es garanteix la cobertura del servei en el torn següent disponible.

D'altra banda, arran de dues noves queixes que va presentar el ciutadà durant el mes de setembre, novament per manca de neteja, s'ha sol·licitat al servei que en faci un seguiment específic. L'objectiu és determinar si ha aparegut alguna incidència que justifiqui modificar la freqüència o el tipus de servei, desplegar actuacions puntuals, incrementar la neteja de manera periòdica o permanent, o bé identificar altres circumstàncies no detectades que puguin influir en la percepció de l'estat del carrer.

Quant a la comunicació amb el Districte, la Regidoria de Ciutat Vella precisa que la petició del promotor de la queixa no consistia a sol·licitar una cita amb el regidor, sinó a contactar amb l'oficina del regidor de districte per expressar la seva disconformitat amb el servei de neteja rebut i la manca d'una resposta que considerés adient respecte a les seves queixes.



En data 13 de novembre de 2025, es va respondre la petició adreçada a la Regidoria de Ciutat Vella, detallant les actuacions que s'estaven impulsant per millorar la neteja al districte. Entre aquestes actuacions, i en el marc del Pla Endreça, s'ha intensificat l'activitat de neteja i, durant els últims mesos, s'ha desplegat un pla pilot en diverses zones del Raval, el Gòtic, el nucli antic i la Barceloneta. Actualment s'està analitzant la informació que s'ha recollit per incorporar les millores necessàries al servei. Paral·lelament, s'ha treballat en la nova ordenança de convivència i civisme, que ha de permetre actuar amb més eficàcia davant les conductes incíviques i reforçar la corresponsabilitat ciutadana en la cura de l'espai públic.

3. Valoració de l'actuació municipal

Aquesta Sindicatura és conscient de la complexitat que comporta garantir la neteja i el manteniment de l'espai públic en una ciutat amb característiques urbanes tan diverses. Determinats emplaçaments presenten dificultats específiques que poden incidir en la regularitat del servei. Tanmateix, en el cas que ens ocupa, tot apunta que la manca de neteja al carrer de la Volta de la Perdiu està relacionada amb una descoordinació recurrent que es produeix quan s'introdueixen canvis en l'organització del servei.

El fet que aquest carrer sigui un cul-de-sac i que es tanqui durant les hores nocturnes pot portar a una identificació errònia de la seva titularitat i, en conseqüència, a la interrupció del servei de neteja.

Per aquest motiu, aquesta Sindicatura recomana a la Primera Tinència d'Urbanisme, Acció Climàtica, Mobilitat, Pla de Barris i Serveis Urbans que consideri explícitament les particularitats d'aquest carrer en els processos de reorganització del servei de neteja, amb l'objectiu de prevenir que aquestes mancances es repeteixin en el futur i de garantir un servei continuat i eficaç.

DECISIÓ

D'acord amb la Carta municipal de Barcelona, aquesta institució té com a missió defensar els drets i les llibertats de la ciutadania i, amb aquesta finalitat, pot supervisar l'activitat de l'Administració municipal.

Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de la Primera Tinència d'Urbanisme, Acció Climàtica, Mobilitat, Pla de Barris i Serveis Urbans Regidoria** pot millorar pel que fa a la neteja del carrer de la Volta de la Perdiu.



Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura resol:

- **Recomanar** a la Primera Tinència d'Urbanisme, Acció Climàtica, Mobilitat, Pla de Barris i Serveis Urbans que consideri les particularitats del carrer de la Volta de la Perdiu en els processos d'organització del servei de neteja, amb l'objectiu de garantir-ne la prestació continuada i prevenir que les mancances detectades es repeteixin en el futur.
- **Recordar** a la Regidoria del Districte de Ciutat Vella l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura i facilitar-li la informació que li sol·liciti dins el termini previst legalment per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals.

Aquesta resolució es comunicarà a la persona que va formular la queixa i a l'òrgan municipal competent. Per mitjà de l'informe anual d'aquesta Sindicatura, també se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)**, d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu 11 "Aconseguir que les ciutats i els assentaments humans siguin inclusius, segurs, resilients i sostenibles".