



RESOLUCIÓ

Ús de l'espai públic



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 10 de setembre de 2025 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Al xamfrà dels carrers de Casp i Ribes, així com als bancs del carrer de Marina, diàriament (des de les 9.00 i fins a les 21.00 o 22.00 hores) i des de fa tres anys i mig, hi fan estada unes persones amb carrets plens d'escombraries que treuen dels contenidors i que deixen els espais bruts i amb pudors. Es tracta d'una parella, que podria ser d'origen romanès, i de vegades els acompanya un jove.
- Al llarg dels anys 2024 i 2025 ha presentant diverses queixes en línia a l'Ajuntament en les quals exposa la situació i les molèsties de brutícia i pudor que alteren la seva vida quotidiana. Les respostes rebudes exposen que es tracta de persones vulnerables i que remeten la queixa al Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP) perquè la gestioni.
- També ha trucat en moltes ocasions al 112, però, encara que actuï la Guàrdia Urbana, la situació es reproduceix.

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](#).

El dia 3 d'octubre de 2025 la Sindicatura es va adreçar a la [Regidoria del Districte de l'Eixample](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.



Resposta dels òrgans afectats

El dia 16 de gener de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la 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 l'Eixample l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura** per tal que pugui dur a terme adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania, així com el fet que aquesta Sindicatura està legalment habilitada per fer públics els departaments o organismes que obstaculitzin l'exercici de les seves funcions en l'informe anual que presenta al Consell Municipal.

2. Actuació municipal

La promotora de la queixa manifestava el seu malestar per la manca de resultats davant les queixes formulades a l'Ajuntament per la presència de persones a l'espai públic i per les situacions que s'hi generaven.

L'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona¹ estableix que tothom té l'obligació d'utilitzar correctament els espais públics de la ciutat, d'acord amb la seva pròpia naturalesa, destinació i finalitat, i de respectar, en tot cas, el dret que també tenen les altres persones d'usar-los i de gaudir-ne.

Així mateix, l'article 12.1 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" estableix que totes les persones tenen el dret i el deure de mantenir una

¹ El dia 15 de febrer de 2026 entra en vigor l'Ordenança de modificació de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic.



convivència pacífica i de respectar els drets i les llibertats de les altres persones. El punt 2 determina que l'Ajuntament ha de promoure accions cíviques que constitueixin un exemple de convivència i ha de perseguir les actuacions de qui pertorbi indegudament la vida ciutadana.

En aquesta línia, l'informe municipal exposa que des del 2024 es té coneixement d'una situació que es genera al carrer de Ribes, i és un dels espais en què es treballa en la Taula de Coordinació de Sensellarisme i en què el SASSEP fa seguiment.

També s'exposa que, en relació amb el carrer de Casp, el juny del 2025 es van rebre dues instàncies per la pernocta de persones als porxos d'una finca i que es va pactar amb el SASSEP que aquest servei en faria seguiment i que hi donaria resposta.

Pel que fa al carrer de Casp, el maig i el juny del 2024 es van rebre queixes per molèsties de soroll, brutícia i males olors provocades per un grup de persones en situació de sensellarisme instal·lades als porxos de l'edifici del carrer Casp. El mes de juny es va contactar amb el veí que havia interposat la queixa per informar-lo que es feia seguiment de la situació des del SASSEP i des de la GUB i que s'havia sol·licitat l'aigualeig diari dels contenidors propers al seu balcó. Així mateix, s'incorpora l'espai al dispositiu CIVITAS del Servei de Neteja i la GUB.

Durant l'estiu, es va continuar mantenint el contacte amb el veí, i la tècnica de prevenció es va posar a la seva disposició per qualsevol incidència que pogués tenir.

Actualment es manté el dispositiu CIVITAS programat cada quinze dies, dos cops a la setmana.

Cal dir que, malgrat que la GUB és el servei que pot actuar de forma més immediata davant determinades situacions, no es pot pretendre resoldre un problema com l'exposat únicament a partir d'actuacions en matèria de seguretat, atès que és fruit d'una realitat més complexa.

Per aquest motiu, a l'espai hi actuen diversos serveis, però és el SASSEP el que en fa un seguiment més constant, amb un enfocament personalitzat, però també global, i vetlla perquè les estratègies tinguin en compte l'impacte en l'entorn i l'alarma que determinades situacions poden generar.

El desplegament d'aquestes estratègies està condicionat per diverses limitacions, com ara la voluntarietat a l'hora d'acceptar els recursos que s'ofereixen. També cal considerar que els temps dels processos de treball poden ser llargs i que algunes



dinàmiques demanen una intervenció sostinguda, fet que dificulta que els resultats siguin immediats, malgrat la tasca intensa de l'àmbit municipal.

Per aquests motius, es preveu mantenir la intervenció municipal tant a través del SASSEP (que continuarà actuant de manera periòdica, amb el doble objectiu d'atendre les persones segons la seva casuística i minimitzar, tant com sigui possible, l'impacte a la via pública) com a través del dispositiu CIVITAS (Servei de Neteja i GUB), que es mantindrà al carrer de Casp, en setmanes alternes, dimarts i dijous. Igualment, està previst ampliar-ho a l'entorn proper, a les adreces dels carrers de Ribes i Marina.

3. Coordinació dels serveis municipals

En situacions com la que es dona en aquest espai i atesa la necessitat de compatibilitzar les tasques de control i manteniment de l'espai públic amb les d'atenció i suport a persones en situació de vulnerabilitat (que tenen dret a mesures específiques de protecció, segons l'article 4 de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat), és imprescindible un treball coordinat de tots els serveis municipals que intervenen en l'espai públic.

Cal recordar que la Carta municipal, en l'article 8, es refereix a la coordinació com un dels criteris essencials en l'organització de l'Ajuntament.

En aquest sentit, l'informe municipal confirma l'existència d'una intervenció coordinada a través de la Taula de Sensellarisme del Districte de l'Eixample, en què participen diversos serveis i es revisen les situacions en punts concrets del districte per ajustar les actuacions pertinents. La figura de la tècnica de prevenció del Districte és un pilar d'aquesta coordinació.

Així, de la informació aportada es constata la intervenció en la situació de la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori del Districte de l'Eixample i, més concretament, de la tècnica de prevenció, del SASSEP, de la GUB i dels equips de neteja.

Per tant, s'hi treballa de manera coordinada, d'acord amb el que preveu la normativa.



4. Interlocució veïnal

Dels informes municipals i de l'escrit presentat per la ciutadana a la Sindicatura, s'observa que per diversos canals s'havien formulat queixes que han estat respostes. Una altra qüestió és que, malgrat la intervenció municipal, els resultats siguin poc apreciables.

En aquest sentit, cal fer referència al dret a la ciutat, que estableix l'article 1.1 de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, amb el contingut següent: **“La ciutat és l'espai col·lectiu que pertany a totes les persones que l'habiten i que tenen dret a trobar-hi les condicions per a la seva realització política, social i ecològica, cosa que comporta assumir també deures de solidaritat”**.

Pel que fa a la relació entre l'Administració i la ciutadania, la Llei 40/2015 de règim jurídic del sector públic estableix que les administracions públiques han d'actuar amb els principis de servei efectiu i proximitat a la ciutadania. Els articles 5 i 6 de la “Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona” fan referència al dret a relacionar-se amb l'Administració, així com al fet que l'Ajuntament ha de facilitar informació de la seva activitat. Així doncs, entenem que el contingut de les respostes s'adiu al que preveu la normativa.

Hem de tenir en compte el malestar i l'alarma que aquestes situacions creen sovint en el veïnat. Per això, és necessari que l'Administració sigui especialment curosa en el tracte i que, de manera proactiva, el Districte de l'Eixample promogui i faciliti canals de comunicació amb el veïnat perquè aquest estigui informat de les actuacions municipals i en pugui comprendre el funcionament. Igualment, el Districte ha de poder escoltar i conèixer de primera mà les impressions i informacions de les persones que viuen de manera continuada la realitat d'aquell espai.

5. De la necessitat d'abordar el sensellarisme a la ciutat

La situació del sensellarisme a la ciutat preocupa profundament aquesta Sindicatura, ja que comporta afectacions importants en molts drets individuals de les persones que es troben en aquesta situació.



Per aquest motiu, ja l'any 2020 es va fer públic un estudi sobre el sensellarisme a la ciutat² en què s'abordava aquest fenomen àmpliament i es formulaven un seguit de recomanacions al consistori per millorar la situació.

En aquests darrers anys, però, el nombre de persones en situació de sensellarisme s'ha incrementat com a conseqüència, entre d'altres factors, de la situació d'emergència habitacional que viu la ciutat.

En aquest escenari, a finals del 2025 l'Ajuntament de Barcelona va crear la Taula de Ciutat per a l'Abordatge del Sensellarisme³ amb l'objectiu de plantejar solucions. Paral·lelament, la Sindicatura de Greuges de Barcelona elabora i impulsa, conjuntament amb entitats i experts, i en diàleg permanent amb l'Ajuntament, un projecte operatiu fonamentat en el principi que cap persona s'ha de trobar en situació de carrer i en la convicció que és responsabilitat de tothom evitar, com sigui, que aquestes situacions es puguin produir.

² [“El sensellarisme a la ciutat de Barcelona”, Sindicatura de Greuges.](#)

³ [“Neix la Taula de Ciutat per a l'Abordatge del Sensellarisme | Info Barcelona”, Ajuntament de Barcelona.](#)



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 Regidoria del Districte de l'Eixample ha estat ajustada a dret, però pot millorar en eficàcia.

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

- **Recordar a la Regidoria del Districte de l'Eixample** l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura i de facilitar-li la informació que li sol·liciti dins del termini previst legalment per tal que pugui dur a terme adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals.
- **Recordar a la Regidoria del Districte de l'Eixample** que ha de vetllar perquè es mantingui l'actuació i el seguiment de l'espai de forma intensa i coordinada a través de les taules o els espais corresponents.
- **Recomanar a la Regidoria del Districte de l'Eixample** que, a través del servei que es consideri oportú, es mantingui una interlocució amb el veïnat per a tenir-lo actualitzat de la tasca municipal que es faci en aquell entorn.

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 1.1 "El 2030 tota persona resident a Barcelona que es quedi sense sostre tindrà un llit on dormir i un plat a taula, i el nombre de persones sense llar es reduirà fortament".