



RESOLUCIÓ

Circulació i estacionament



DRET A LA MOBILITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 30 de juliol de 2025 diverses persones propietàries d'habitatges en una finca ubicada al carrer de Guillem de Llúria van presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposaven el següent:

- Es tracta d'un carrer curt i estret, tipus passatge. Era utilitzat diàriament per vehicles de grans dimensions, com camions i furgonetes, per arribar al Mercat del Poblenou, ubicat a la plaça de la Unió, amb la finalitat de carregar i descarregar mercaderies. Habitualment ho feien durant les primeres hores de la matinada.
- Per la configuració del carrer, hi havia poc espai per fer la maniobra i accedir al carrer de l'Amistat, que era l'itinerari lògic per arribar a la plaça del mercat. Per això, aquests vehicles grans i alts, quan passaven per aquest carrer, s'acostaven perillosament al seu edifici i sovint impactaven contra els balcons i els trencaven fins al punt de comprometre la seva estabilitat estructural. El fet que la circulació fos de matinada, mentre el veïnat encara dormia, impedia que es poguessin identificar les matrícules dels vehicles causants dels danys.
- L'acció d'aquestes investides provocava que el material del balcó estigués greument danyat, amb el risc consegüent de despreniment de runes que podien caure sobre les persones vianants.
- Des de feia anys el veïnat havia presentat multitud de queixes a l'Ajuntament per demanar solucions eficaces. Durant els anys 2021 i 2022 van demanar pilones o altres elements físics que impedissin que els vehicles s'acostessin als balcons. El Servei de Llicències i Espai Públic del Districte de Sant Martí havia rebutjat aquesta mesura, ja que es considerava que era perjudicial per a les persones amb capacitat visual reduïda.



- Durant l'any 2025 el problema es va agreujar. Els cops eren constants i van tenir un resultat molt greu, perquè van afectar les bigues i l'estructura de l'edifici. Valoraven el cost de les reparacions en 4.000 euros.
- Van tornar a demanar que l'Ajuntament col·loqués algun element físic com ara pilones o jardineres que impedís que els vehicles s'acostessin als balcons. L'Ajuntament va rebutjar la petició, però, per solucionar el problema, va decidir programar un canvi de sentit dels carrers adjacents, de manera que els vehicles ja no passarien per aquest carrer.
- El veïnat considerava poc eficaç aquesta decisió i insistia a demanar algun element protector. Consideraven que era un greuge comparatiu, ja que altres indrets de la ciutat sí que tenien pilones, com, per exemple, el carrer del costat, el carrer de l'Amistat.
- A més a més, consideraven que l'atenció prestada per l'Ajuntament no havia estat correcta i que l'Ajuntament hauria d'assumir la responsabilitat dels danys causats per la seva negligència.

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 13 d'agost de 2025, per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada, la Sindicatura es va adreçar als òrgans/organismes següents:

- [Districte de Sant Martí](#)
- [Àrea de Prevenció i Seguretat](#)

Resposta dels òrgans afectats

Els dies 9 i 22 de setembre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.



CONSIDERACIONS

1. Mesures adoptades per solucionar el problema

El motiu principal de queixa és la manca d'una solució eficaç de l'Ajuntament per prevenir els danys que provoca l'impacte sobre els balcons per la circulació imprudent de camions i furgonetes en direcció al Mercat del Poblenou.

Es tracta d'una finca antiga, del 1940, en un carrer de plataforma única d'uns escassos 2,70 metres d'amplada.

L'informe del [Servei de Llicències i Inspecció del Districte](#) detalla les actuacions següents dutes a terme en relació amb el problema plantejat:

- A partir de les queixes presentades pel veïnat de la finca, es va consensuar amb la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) la instal·lació de pilones retràctils. Aquesta solució es considerava idònia, ja que impedia el pas de vehicles de transport, però permetia el pas de vehicles d'emergències. El Districte aclareix que la decisió no va ser revocada, sinó que el que va passar és que les pilones patien actes vandàlics i eren retirades pràcticament el mateix dia que s'instal·laven i, per això, es va desistir de reposar-les.
- Arran de les darreres queixes, s'ha estudiat modificar els fluxos de circulació de la zona per accedir al mercat. En concret, a la Taula de Mobilitat del dia 10 de juliol de 2025 es va decidir canviar el sentit de circulació dels carrers adjacents (carrer de Degollada i carrer de Castanys), de manera que per arribar al mercat ja no s'hauria de passar pel carrer de Guillem de Llúria. Aquest canvi es va executar durant la primera quinzena d'octubre amb una nova senyalització viària.
- El Districte confirma la negativa a instal·lar elements físics permanents com pilones o jardineres, ja que considera que aquestes solucions perjudiquen les persones vianants amb capacitat visual reduïda. No obstant això anterior, en cap cas no es planteja la retirada de les pilones ja existents a l'espai públic, com les del carrer de l'Amistat.
- El Districte també confirma la negativa a tallar la circulació d'aquest carrer per motius de seguretat, ja que s'impediria als vehicles d'emergències accedir-hi.



No consta que s'hagi valorat instal·lar cap senyalització que adverteixi de les limitacions d'alçària de la circulació de vehicles. Aquesta Sindicatura considera que aquesta podria ser una actuació que ajudaria a reduir els casos de circulació imprudent per part de grans vehicles. A més, també ajudaria a les possibles reclamacions de danys entre particulars, ja que demostraria la manca de diligència en la conducció per part d'aquests vehicles.

2. Atenció prestada a les persones promotores de la queixa

També és motiu de queixa la manca d'informació facilitada a les persones promotores de les queixes.

A l'expedient consten tres queixes presentades per instància durant els anys 2021 i 2022. Totes van rebre una resposta ràpida per part del Servei de Llicències i Inspecció, en el sentit d'explicar els motius pels quals no es considerava oportú instal·lar elements físics a la via. En aquestes dates l'informe de l'Àrea de Prevenció i Seguretat afegeix que des de l'1 de gener de 2021 només constava un incident relacionat amb aquest problema.

Durant l'any 2025 consten tres queixes IRIS que també van ser gestionades molt ràpidament per part del Servei de Llicències i Inspecció. En aquesta data ja s'apuntava a la solució del canvi de sentit dels carrers adjacents.

Segons això anterior, es considera que la gestió de les queixes va ser correcta quant al termini i a un servei competent. Es considera, però, que l'atenció no ha estat suficientment propera a les persones promotores de la queixa.

Cal destacar que aquesta comunitat no ha estat inactiva davant el problema. Ha executat, a càrrec seu, moltes mesures de protecció tant respecte de la integritat de l'edifici com de la seguretat de les persones vianants, com ara la instal·lació de xarxes de seguretat per evitar despreniments, obres de rehabilitació de la façana amb la reconstrucció dels balcons, i col·locació de cercols metàl·lics al voltant. Però senten que **és inútil invertir en les reparacions si no se soluciona l'origen dels danys.**

Tenint en compte que tant el Districte de Sant Martí com l'Àrea de Prevenció i Seguretat reconeixen que tenien coneixement del problema des de l'inici, crida l'atenció que aquest veïnat mai no hagi estat contactat d'una manera més directa ni se'ls hagi informat d'aspectes rellevants, com les dates en què es van executar els canvis o els nous fluxos de circulació. També crida l'atenció que no s'hagi portat a terme cap actuació amb



intervenció del Mercat, ja que sembla acreditat que es tracta de vehicles relacionats amb l'operativa d'aquest equipament.

Els **principis de bona administració i d'eficàcia** dels serveis públics es recullen en l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, en els articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola i en l'article 3 de la Llei 40/2015 de règim jurídic del sector públic. Aquests drets impliquen disposar d'una administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat, que respecti els drets i els interessos legítims de la ciutadania i que sigui capaç de resoldre els problemes d'una manera àgil i eficaç.

Així mateix, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, esmenta, en l'article XXIII, amb referència a l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració, que les autoritats locals han de garantir l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries.

Recentment, la Llei 9/2025, de 13 de novembre, de modificació de la Llei 26/2010 de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya ha ampliat la configuració del dret a una bona administració incorporant-hi alguns aspectes apuntats per la jurisprudència i doctrina més recents.

Entre les modificacions més importants destacarem, pel que fa a aquest cas, **el dret a una prestació de serveis proactiva i personalitzada i de confiança** entre l'Administració i la ciutadania.

En el cas que ens ocupa, doncs, un exemple de proactivitat administrativa hauria estat que l'Ajuntament hagués comunicat al veïnat els nous fluxos de circulació. També entenem que el cas hauria de ser objecte de seguiment per part del Districte, un seguiment que requereix la participació del veïnat per valorar l'efectivitat de la mesura.

3. Plànol de la ciutat

Segons aquesta Sindicatura ha pogut constatar en la consulta al plànol de la ciutat,¹ actualment ni el plànol ni el web "Com s'hi va" reflecteixen els canvis de sentit dels carrers de Degollada i de Castanys implementats durant la tardor del 2025.

¹ <https://geoportal.barcelona.cat/planolbcn/ca/>



El plànol de la ciutat i el recurs “Com s’hi va”² són serveis que formen part de la Infraestructura de Dades Espacials (IDE) de l’Àrea d’Urbanisme de l’Ajuntament de Barcelona, que integra els serveis cartogràfics municipals. Així es desprèn del [GeoportalBCN](#), que identifica el Visor IDE com a component principal per accedir i consultar la cartografia municipal.

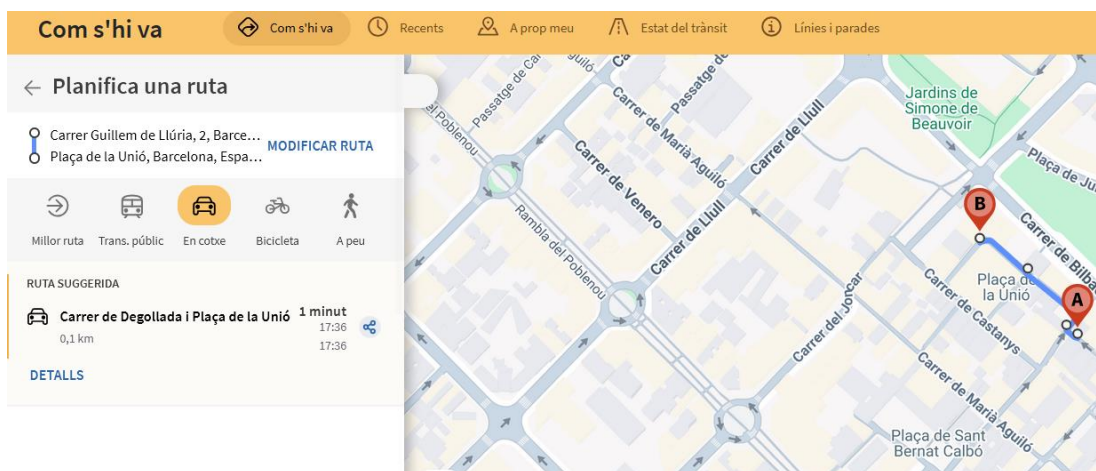
Aquests recursos són una eina bàsica per a la mobilitat urbana, tant per a la ciutadania com per als serveis públics. La seva fiabilitat és essencial, perquè actuen com a referència autoritzada sobre la configuració viària del territori municipal i perquè altres eines privades, com Google Maps, els reproduïxen. Per aquest motiu, **és fonamental que els sentits de circulació dels carrers i els fluxos de trànsit permesos hi estiguin representats d’una manera actualitzada i exacta.**

Quan el plànol oficial no reflecteix correctament la realitat d’un canvi de sentit o d’una nova restricció de pas, es generen problemes que poden afectar directament la seguretat viària i la fluïdesa del trànsit. A més de causar confusió i incrementar la congestió, la manca d’actualització també contribueix a generar situacions de risc perfectament evitables.

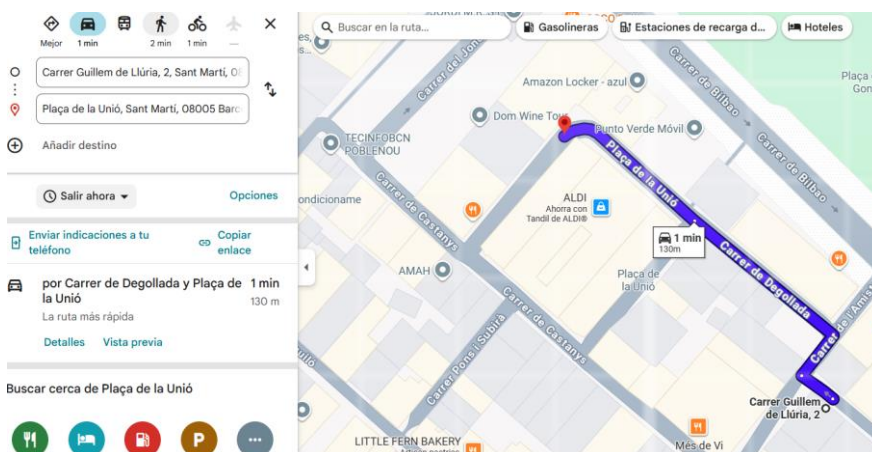
Aquesta importància es multiplica en el cas del recurs “Com s’hi va”. Si aquest servei no disposa d’una base cartogràfica actualitzada, no pot recomanar rutes efectives, especialment en un entorn urbà tan dinàmic com Barcelona, on les obres i els canvis en l’ordenació viària són freqüents.

Per tot el que s’ha exposat, aquesta Sindicatura recomana a l’Àrea d’Urbanisme que actualitzi el GeoportalBCN per tal que reflecteixi els sentits de la marxa actuals pel que fa als carrers de Degollada i de Castanys. D’aquesta manera, l’Ajuntament podrà augmentar l’eficàcia de la decisió de canviar els sentits de la marxa, ja que podrà ajudar a fer que les empreses proveïdores i transportistes del Mercat del Poblenou canviïn els hàbits de circulació anteriors i deixin de passar pel carrer de Guillem de Llúria.

² <https://com-shi-va.barcelona.cat/ca/>



Font: Plànol municipal, "Com s'hi va"



Font: Google Maps

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 del Districte de Sant Martí ha estat ajustada a dret, però podria millorar en eficàcia pel que fa a la comunicació amb el veïnat afectat.



Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar** al **Districte de Sant Martí** que en la pròxima Taula de Mobilitat de districte es valori la instal·lació de senyalització específica a l'entrada del carrer Guillem de Llúria que adverteixi de les limitacions d'alçària per a la circulació de vehicles alts.
- **Recomanar** al **Districte de Sant Martí** que faci seguiment de l'efectivitat del canvi de sentit de les vies adjacents (carrers de Degollada i de Castanys) i que escolti el retorn que en faci el veïnat de la finca afectada.
- **Recomanar** al **Districte de Sant Martí** que coordini amb l'**Institut Municipal de Mercats de Barcelona** alguna acció de comunicació dirigida específicament a les empreses proveïdores i transportistes del Mercat del Poblenou per informar dels nous fluxos circulatoris i en la qual es destaquï la recomanació de no passar pel carrer de Guillem de Llúria.
- **Recomanar** al **Districte de Sant Martí** que informi el veïnat de la finca del carrer de Guillem de Llúria dels canvis de circulació efectuats i de l'acció de comunicació del Mercat del Poblenou mencionada en la recomanació anterior.
- **Recomanar** a l'**Àrea d'Urbanisme, Acció Climàtica, Mobilitat, Pla de Barris i Serveis Urbans** que actualitzi el GeoportalBCN per tal que constin els sentits de la circulació correctes dels carrers de Degollada i de Castanys.

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 **16.6 "Ajuntament de Barcelona, màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania"**.