



RESOLUCIÓ

Neteja i gestió de residus



DRET AL MEDI AMBIENT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 3 d'octubre de 2025 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què expressava la seva disconformitat amb el deteriorament del servei de neteja viària al sector sud del barri Gòtic, especialment al carrer dels Còdols. Hi denunciava una acumulació persistent de residus, bosses de brossa, excrements i orina, i la presència de rates. També assenyalava que, malgrat que havia tramitat múltiples reclamacions, l'Ajuntament no havia adoptat mesures efectives per revertir aquesta situació.

El ciutadà considera que una de les causes principals d'aquesta acumulació de brutícia és el sistema de recollida de residus mitjançant bosses, en lloc de contenidors. Tot i que està indicat que s'han de dipositar les bosses entre les 20.00 i les 22.00 hores, moltes persones les deixen fora d'aquest horari i els serveis de neteja no les recullen. Aquesta circumstància fa que el carrer presenti un estat de brutícia permanent que s'agreuja quan hi ha persones que obren les bosses per cercar-hi contingut i n'escampen els residus a la via pública.

Aporta fotografies que documenten la situació i formula diverses propostes per millorar-la, com ara la instal·lació de contenidors, una neteja més freqüent i la recollida de les bosses dipositades fora de l'horari establert.

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 20 d'octubre 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 24 de desembre de 2025 i 3 de març de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

CONSIDERACIONS

1. Retard de la Regidoria del Districte de Ciutat Vella

La Regidoria del Districte de Ciutat Vella ha trigat més de quatre 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 dur a terme adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.

2. El servei de recollida de brossa al Gòtic

L'Ajuntament informa que el sistema de recollida de brossa al Districte de Ciutat Vella s'organitza mitjançant modalitats diferents adaptades a les característiques de cada zona, com ara la recollida coordinada amb bosses o bé els punts de recollida amb contenidors en els sectors més amplis i accessibles.

Pel que fa al carrer dels Còdols, l'Ajuntament assenyala que s'hi aplica el sistema de recollida amb bosses, com a la resta de carrers del Gòtic i del Casc Antic que no disposen d'espais adequats per a contenidors. Les bosses d'escombraries s'han de disposar a la via pública entre les 20.00 i les 22.00 hores, i els equips municipals les recullen durant el torn de nit. Tot i això, l'Ajuntament reconeix que hi ha un alt nivell d'incivisme de persones que no respecten els horaris establerts i deixen les bosses fora d'hora, fet que contribueix a la presència de residus al carrer.



Per minimitzar les molèsties i la percepció de manca de neteja derivades d'aquestes conductes incíviques, l'Ajuntament indica que, com a acció de millora, els equips de neteja viària recullen també les bosses abandonades durant els torns de matí i tarda. Principalment, aquesta tasca recau en els equips d'escombrada de manteniment i de repàs d'ubicacions, que, dins del seu itinerari, fan passades repetides pels mateixos punts.

D'altra banda, l'Àrea de Serveis Urbans i Manteniment de l'Espai Públic informa que ha estudiat la possibilitat d'incrementar el nombre de contenidors als punts suggerits pel ciutadà. Tanmateix, conclou que no és viable instal·lar-ne en els carrers i places del Gòtic Sud a causa de les seves característiques: es tracta de vies molt estretes, amb accés limitat i, en molts casos, exclusivament per a vianants.

Recorden, a més, que recentment ja es van haver de retirar contenidors, com els que estaven ubicats al carrer Ample, arran de queixes veïnals i de les dificultats perquè hi circulessin els camions de recollida. La maniobra dels vehicles en aquests carrers tan estrets era molt complicada i es comprometia la mobilitat, la seguretat i l'eficiència dels itineraris, que requerien desplaçaments més llargs i més passades pels mateixos punts, en perjudici de la ciutadania.

3. Queixes ciutadanes per la neteja al Gòtic

Per tal de disposar de més elements d'anàlisi i valorar la satisfacció o insatisfacció de la ciutadania amb la neteja del barri Gòtic, aquesta Sindicatura va sol·licitar a l'Ajuntament la relació de queixes rebudes sobre el servei de neteja viària a la zona. **L'Ajuntament ha informat que entre l'1 de gener i el 6 de novembre de 2025 ha rebut un total de 1.946 fitxes IRIS** d'incidències, queixes, suggeriments i agraïments formulats per la ciutadania.

Les queixes registrades al Gòtic són majoritàriament **relatives a la brutícia a l'espai públic, especialment per l'acumulació de residus**: bosses d'escombraries trencades, deixalles abandonades fora d'horari, restes de menjar, cartrons, plàstics, mobles vells i runa. Moltes incidències es repeteixen diàriament als mateixos punts i sovint estan vinculades a comerços, bars, magatzems o pisos turístics que gestionen els residus d'una manera incorrecta. També s'hi afegixen queixes per males olors, presència de rates i paneroles i d'excrements humans o animals, sobretot en carrers estrets o zones amb una activitat nocturna significativa.

Un altre grup important de queixes fa referència a **la freqüència de la neteja, percebuda com a insuficient**, a les mancances en el reg i l'escombrat de determinats carrerons, a papereres plenes o a la falta de desinfecció. A més, nombroses comunicacions denuncien actituds incíviques recurrents, així com les limitacions estructurals del barri —carrers estrets, manca d'espai per instal·lar contenidors, elevada pressió turística—, que dificulten mantenir un nivell



de neteja adequat. En conjunt, la ciutadania expressa frustració, una clara **sensació de degradació de l'espai públic** i la demanda de mesures més efectives, com ara sancions, més vigilància i un reforç del servei de neteja.

4. Pla de millora de la neteja i la recollida de residus a Ciutat Vella

Des de la Regidoria de Ciutat Vella informen que, amb l'objectiu d'abordar els problemes específics de neteja i actituds incíviques en l'espai públic, **l'any 2025 es va dur a terme un pla pilot** en tres àrees concretes del districte, entre les quals el Gòtic Sud. Els problemes principals detectats en aquesta zona —abandonament de bosses d'escombraries i embalums fora de l'horari de recollida, pintades i miccions— es van abordar mitjançant les actuacions següents:

- Campanya intensiva de comunicació.
- Visualització de l'incivisme amb adhesius que assenyalaven bosses d'escombraries mal dipositades i mobles abandonats fora de l'horari de recollida.
- Actuació directa de control i sanció per part de la Guàrdia Urbana.
- Sessió monogràfica amb el veïnat, de caràcter informatiu i de recollida de queixes i suggeriments, complementada amb una passejada conjunta pel barri.

Segons afirma el Districte, aquestes actuacions han permès reduir les conductes incíviques d'abandonament de bosses d'escombraries al carrer entre un 30% i un 42%, en funció de la zona. El consistori indica que la reducció més elevada s'ha registrat al Raval (42,11%) i la menor al Gòtic (30,23%).

El Districte també informa que, a partir de l'anàlisi d'aquests resultats i de les aportacions ciutadanes recollides en les tres àrees del pla pilot, s'ha elaborat el Pla de millora de la neteja i la recollida de residus a Ciutat Vella, que inclou un total de 42 accions actualment en procés d'implantació. L'Ajuntament preveu dur a terme sessions de retorn al veïnat sobre l'estat d'aquestes actuacions durant el mes de març del 2026.

Segons el consistori, el pla incorpora un increment significatiu dels serveis de neteja, especialment del reg mixt i dels tractaments combinats d'escombrada i fregada mecànica, que a partir d'ara es duen a terme de manera consecutiva per millorar-ne el rendiment. S'ha reforçat igualment la neteja exterior de contenidors i bústies pneumàtiques doblant-ne o quadruplicant-ne la freqüència en funció de l'època de l'any. Paral·lelament, el Districte destaca la millora de la neteja d'orins, amb actuacions diàries i amb l'ús de productes desodoritzants i desinfectants.



En relació amb la recollida selectiva, l'Ajuntament informa que aquesta tardor s'incorporaran nou punts mòbils de reciclatge amb personal d'atenció i supervisió. Igualment, s'han instal·lat 36 papereres noves que incrementen en un 8% la capacitat total disponible. Pel que fa a la recollida de mobles, el Districte indica que cada barri passarà a disposar d'un únic dia setmanal de recollida, amb l'objectiu de facilitar el compliment de la normativa i reduir els abocaments fora de termini.

5. Conclusions

Aquesta no és la primera ocasió en què la Sindicatura rep queixes per les deficiències en la neteja al sector del Gòtic Sud; de fet, es tracta d'una problemàtica recurrent al llarg dels darrers anys. Igualment, el volum de comunicacions trameses al consistori —gairebé dues mil queixes en només deu mesos— evidencia l'abast de la situació i permet afirmar que, en aquesta zona, hi ha un problema estructural de neteja i de gestió de residus.

La morfologia dels carrers, estrets i d'accés difícil, limita la instal·lació de contenidors i obliga a utilitzar sistemes alternatius de recollida. Aquesta circumstància contribueix a fer que moltes persones dipositin la brossa al carrer fora de l'horari, cosa que, sumada a la pressió turística i a la persistència de conductes incíviques, genera una percepció sostinguda de brutícia i degradació i afavoreix la proliferació de rates i paneroles.

El consistori és coneixedor d'aquesta realitat i ha impulsat un nou pla de millora de la neteja al conjunt del districte. La Sindicatura valora positivament tant la diagnosi feta com el desplegament d'un pla orientat a reforçar i ampliar els serveis de neteja. Tanmateix, considera imprescindible un abordatge més contundent i sostingut que permeti revertir la situació d'una manera efectiva. Per aquest motiu, encoratja l'Ajuntament a continuar impulsant actuacions decidides en aquest sentit i a mantenir una supervisió constant de la seva eficàcia.

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, les actuacions de la Primera Tinència d'Urbanisme, Acció Climàtica, Mobilitat, Pla de Barris i Serveis Urbans, i de la Regidoria del Districte de Ciutat Vella han estat ajustades a dret, però han de millorar en eficàcia en la neteja i gestió de residus de la zona del Gòtic Sud.

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 reforci el servei de neteja a la zona del Gòtic Sud, incrementi la freqüència de la recollida de residus i en supervisi regularment l'eficàcia per garantir que el servei és suficient i adequat a les necessitats del territori.

– **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 dur a terme 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, resilents i sostenibles".