



RESOLUCIÓ

Circulació i estacionament



DRET A LA MOBILITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE



DRETS DIGITALS
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 21 de gener de 2026 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Viu al carrer del Telègraf, que pertany a la zona 17 (Guinardó) de l'àrea verda d'estacionament. Ha detectat que cada vegada té més dificultats a l'hora de pagar la taxa d'estacionament perquè els parquímetres solen estar espatllats o fora de servei.
- La darrera vegada va ser un dia de la setmana del 12 de gener de 2026. Va intentar utilitzar el parquímetre del carrer del Telègraf (prop del carrer de la Renaixença) i la pantalla feia pampallugues. Llavors va provar en el parquímetre de la rambla de Volart, però estava totalment apagat. Va anar a buscar un parquímetre que funcionés i no el va trobar fins a arribar prop de l'Hospital de Sant Pau.
- Va trucar al número de telèfon que constava al parquímetre i, molt amablement, li van aconsellar que utilitzés l'aplicació.
- Cal tenir en compte que es tracta d'un barri costerut i, per a persones com ell, de certa edat, es fa dificultós aquest periple pels parquímetres.
- Considera que l'Ajuntament ha de garantir el funcionament correcte dels parquímetres, que per a alguna cosa els deuen haver instal·lat. A més, reclama el dret a no ser presoner de les tecnologies.

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 1 de febrer de 2026, la Sindicatura es va adreçar a [Barcelona de Serveis Municipals, SA \(BSM\)](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 19 de març de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

CONSIDERACIONS

1. L'àrea d'estacionament regulat

A la ciutat de Barcelona, l'àrea d'estacionament regulat (AREA) es va implantar el maig del 2005.

Els objectius d'aquesta regulació són ordenar el trànsit de vehicles a les vies urbanes de la ciutat, atès que és un element essencial per agilitzar l'eficiència i la seguretat de la xarxa viària urbana, així com millorar la qualitat de vida i disminuir el cost social de la mobilitat per la contaminació i la congestió dissuadint, amb aquest fi, d'un ús excessiu del vehicle privat i d'un estacionament de llarga durada.

Les taxes d'estacionament varien en funció del tipus de plaça. Les places d'estacionament poden ser blaves, verdes, exclusives de residents, DUM (distribució urbana de mercaderies) i zona bus (autocars) i, segons la darrera memòria de BSM publicada, hi ha 66.611 places en total.

Les taxes aplicables a cada tipus de plaça estan regulades a l'Ordenança fiscal núm. 3.12 de títol "Taxes per l'estacionament regulat de vehicles a la via pública (AREA)" i les taxes de tramitació del permís diari d'ús de la zona bus i de la plataforma logística del Park Güell i de la reserva prèvia dels 'entorns singulars'", per a l'any 2026 i successius.¹

D'acord amb l'Ordenança, amb caràcter general, la taxa per l'estacionament es merita cada vegada que es fa ús de l'estacionament dins dels horaris establerts.

L'article 8 de l'Ordenança estableix determinades normes de recaptació i gestió, i menciona com a [formes de pagament](#) tant els [parquímetres](#) instal·lats en cadascuna de les zones d'estacionament, com "els [mitjans habilitats](#) amb aquesta finalitat".

¹ <https://ajuntament.barcelona.cat/norma-portal-juridic/ca/vid/1104718516>



Actualment, hi ha una aplicació habilitada per a la gestió electrònica de l'estacionament d'AREA, que és l'aplicació SMOU, accessible mitjançant el mòbil i el web. Segons la darrera memòria,² SMOU té 1.033.591 persones usuàries i durant l'exercici 2024 s'hi van validar 22.500.000 operacions.

Tant el web de l'AREA com l'aplicació SMOU tenen una secció de preguntes i respostes que detallen la mecànica de funcionament dels parquímetres i de l'app. A continuació es detallen les qüestions principals referents al **pagament de la taxa d'estacionament**:

- Quan s'obtingui el comprovant de pagament mitjançant els parquímetres, es pot imprimir el rebut, però ja no és necessari deixar-lo al parabrisa, ja que el control de matrícules es valida de manera telemàtica. Respecte dels comprovants digitals obtinguts per l'aplicació (actualment aplicació SMOU), el control també es fa per mitjans electrònics.
- En el cas de les persones residents que estacionin en places verdes o exclusives de resident, es preveu la possibilitat de pagar per avançat la taxa d'un o més dies i, com a màxim, fins al darrer dia laborable de l'any.
- Per a aquest pagament avançat també es preveuen els dos canals de pagament, però amb algunes diferències:
 - Aplicació SMOU (apartat "Residents"): es pot pagar per avançat des d'un dia i, com a màxim, fins a l'últim dia laborable de l'any.
 - Parquímetre: només es poden pagar 20 dies laborables com a màxim.
- Respecte dels parquímetres, els mètodes de pagament admesos són targeta bancària i/o monedes, depenent de cada parquímetre, ja que alguns només accepten el pagament amb targeta bancària. Si es paga amb monedes, s'ha de fer amb l'import exacte, perquè el parquímetre no torna canvi.

2. Tasques de manteniment dels parquímetres de la zona 17

El motiu principal de queixa és el funcionament deficient dels parquímetres a la zona 17, en concret al voltant del carrer del Telègraf. El promotor de la queixa n'identifica dos com a problemàtics, el 7494 i el 7495.

² <https://transparencia.bsmsa.cat/sites/transparencia/files/Media/Files/2025-07/MS2024.pdf>



L'informe de BSM exposa que l'AREA disposa de 91 parquímetres distribuïts de manera homogènia pel territori de la ciutat. S'han portat a terme 1.639 operacions de manteniment en total, 480 corresponents a tasques preventives i de neteja, i 1.159 correctives. Les accions correctives es poden iniciar per observació directa del personal de vigilància o de manera automàtica, perquè la mateixa màquina detecta que algun element no funciona correctament. La majoria d'aquestes correccions requereixen la presència in situ de personal de manteniment, tot i que alguns es poden resoldre de manera remota.

En el cas concret dels parquímetres identificats pel ciutadà, **no es va registrar cap avaria en les dates indicades pel ciutadà**. No obstant, BSM reconeix que no es pot descartar que durant intervals breus de temps els parquímetres poguessin haver estat **puntualment fora de servei** a causa de factors com ara incidències en les comunicacions, manca de bateria o altres disfuncions puntuals, i que justament hagués coincidit amb el cas concret relatat pel promotor de la queixa.

A continuació es mostren les dades de les accions correctives portades a terme, així com les dades d'ús ordinari d'aquests dos parquímetres.

ID	Descripció	Codi Equip	D. Inici	D. Tanc.
1367572 (V) BATERIA BAJA Nivel batería bajo		7494	06/02/2026	06/02/2026
1296691 (V) IMPRESORA La impresora no imprime, texto ilegible o corta mal la cizalla.		7494	02/10/2025	06/10/2025
1254915 (R) FUERA DE SERVICIO FUERA DE SERVICIO TOTAL		7494	16/07/2025	23/08/2025
1199755 (R) com LECTOR TARJETAS Fallo lector de tarjeta: problema de comunicación		7494	17/04/2025	19/04/2025
1321000 INCIDÈNCIA REPETITIVA (V) BATERIA BAJA Nivel batería bajo		7495	17/11/2025	18/11/2025
1278425 (V) LECTOR TARJETAS Led Verde FAIL_CAD_HS : Lector de tarjetas, avería		7495	05/09/2025	02/10/2025
1265944 4 días sin movimientos de efectivo		7495	08/08/2025	08/08/2025
1148765 (V) LECTOR TARJETAS Led Verde FAIL_CAD_HS : Lector de tarjetas, avería		7495	14/01/2025	15/01/2025

Font: BSM, avaries i incidències dels parquímetres 7494 i 7495

TIQUETS EMESOS	PQM 7494	PQM 7495
12/01/2026	15	11
13/01/2026	12	7
14/01/2026	11	9
15/01/2026	7	10
16/01/2026	7	12

Font: BSM, operacions registrades dels parquímetres 7494 i 7495

D'acord amb això anterior, es considera que el grau de seguiment i control sobre el funcionament correcte dels parquímetres és adequat.

3. Dret a la mobilitat sostenible i drets digitals

És un fet que en la societat actual s'ha produït un canvi tecnològic que ha provocat l'ús generalitzat dels telèfons intel·ligents (*smartphones*). Aquesta tecnologia ha suposat un impuls a les diverses formes d'economia de plataforma i de pagament, com, per exemple, el pagament de la taxa d'estacionament d'AREA.



Al mateix temps, les dades d'ús dels parquímetres i la mitjana de queixes relacionades amb aquest element **demostren que una part de la ciutadania continua utilitzant els parquímetres:**

Mitjà de pagament	SMOU	Parquímetres
Estacionament de residents	84%	16%
Estacionament de no residents	67%	33%

Queixes sobre parquímetres	2025	2026 (1 gener - 16 febrer)
Mitjana de 17 queixes al mes	214 queixes	25 queixes

Font: BSM

La transformació digital de la societat i de les administracions ha de contribuir a agilitzar els procediments administratius, alleugerir processos de treball, facilitar l'accés a la informació i aportar seguretat. Tanmateix, **cal vetllar perquè un accés desigual a les tecnologies digitals, per raons de coneixement o de disponibilitat de mitjans, no produeixi discriminacions o desavantatges a les persones.**

L'article 53 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya estableix que els poders públics han de facilitar el coneixement de la societat de la informació i han d'impulsar l'accés a la comunicació i a les tecnologies de la informació, en condicions d'igualtat, en tots els àmbits de la vida social, inclòs el laboral. Però també estableix que aquestes tecnologies cal posar-les al servei de les persones sense que afectin negativament llurs drets.

Si bé d'acord amb la darrera enquesta sobre la bretxa digital a la ciutat de Barcelona³ (2020) es va estimar que el 91,9% de les llars de Barcelona tenen connexió fixa a internet, també es va concloure que l'edat és un factor que condiciona l'accés a les tecnologies. En concret, les dades reflectien que el nombre i la diversitat dels usos decreix amb l'edat, que el nivell formatiu influeix tant en els usos com en el tipus de dispositius que s'utilitzen i que la renda condiciona la possibilitat de treballar i els recursos i les habilitats per seguir l'educació en línia, entre d'altres.

En la mateixa línia, més recentment, el projecte de creació d'un índex de bretxa digital a Catalunya⁴ impulsat per la Taula del Tercer Sector Social i la Universitat Oberta de Catalunya (2025) sosté que, si bé l'accés a telèfons mòbils a Catalunya se situa en el 99,4 %, **la variable que constata una bretxa digital més accentuada és l'edat:** les persones d'entre 35 i 54 anys mostren els nivells més alts d'ús de serveis digitals, però a partir dels 65 anys l'ús cau significativament en gairebé tots els àmbits.

³ <https://opendata-ajuntament.barcelona.cat/ca/novetat-bretxa-digital>

⁴ <https://www.uoc.edu/ca/news/2025/creat-index-catala-contra-la-bretxa-digital>



Pel que fa a la relació amb l'Administració, **les persones grans tenen menys autonomia per fer gestions digitals** i es conclou que gairebé la meitat de les persones grans no utilitza la banca en línia i només una mica més de la meitat accedeix a aplicacions de serveis essencials com "La Meva Salut".

Vist això anterior, aquesta Sindicatura conclou que no es detecta una manca de diligència per part de BSM en el manteniment dels parquímetres de la ciutat.

No obstant això, sí que queda acreditat que **l'opció dels parquímetres disposa d'unes condicions menys avantatjoses**. En aquest sentit, aquesta Sindicatura considera que és essencial mantenir el bon funcionament dels mitjans menys dependents de la tecnologia, com ara els parquímetres, i garantir que funcionin en condicions iguals o equiparables als dels mitjans més avançats, com l'app SMOU.

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 Barcelona de Serveis Municipals, SA ha estat ajustada a dret**.

No obstant això anterior, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar** a **Barcelona de Serveis Municipals, SA** que mantingui el bon funcionament dels mitjans menys dependents de la tecnologia, com ara els parquímetres, i que garanteixi que funcionin en condicions iguals o equiparables als dels mitjans més avançats, com l'app SMOU.

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".