



RESOLUCIÓ

Prevenció i seguretat



DRET A LA SEGURETAT CIUTADANA
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 17 de gener de 2026, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Viu a un immoble situat al passeig Lluís Companys, i pateixen l'ocupació de la porteria per part de persones que ocasionen molèsties, dificulten l'accés als habitatges i generen una sensació d'inseguretat.
- El veïnat de la finca ha experimentat diversos incidents amb les persones ocupants i, en diverses ocasions, han hagut de recórrer al servei telefònic 112.

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 22 de gener de 2026, la Sindicatura es va adreçar a [l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior](#) per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 16 de febrer de 2026, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per abordar el problema denunciat.



CONSIDERACIONS

1. L'actuació policial

La promotora de la queixa expressa el seu malestar per la manca de resultats arran de les peticions d'intervenció policial efectuades a causa de la presència reiterada de persones a l'entrada de l'immoble on viu.

Segons informa l'Ajuntament, la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) coneix la situació. Durant l'any 2025 es van registrar 81 incidències en aquest espai. El problema detectat es concreta principalment en un increment de la sensació d'inseguretat i en diverses molèsties associades a l'ús intensiu de la via pública.

En aquest sentit, l'article 6.4 de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona estableix que tothom té l'obligació d'utilitzar correctament els espais públics, d'acord amb la seva naturalesa i finalitat, i de respectar el dret de la resta de persones a utilitzar-los i gaudir-ne.

Així mateix, l'article 12.1 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" disposa que totes les persones tenen el dret i el deure de mantenir una convivència pacífica i de respectar els drets i les llibertats de les altres. El punt 2 assenyala que l'Ajuntament ha de promoure actituds cíviques exemplars i perseguir les conductes que pertorbin indegudament la vida ciutadana.

Segons la GUB, s'ha observat que hi ha grups de persones que utilitzen l'espai, atès que les característiques arquitectòniques de l'entrada de la finca ofereixen refugi davant les inclemències meteorològiques i generen una barrera visual que facilita la permanència prolongada en aquest entorn.

Durant l'estiu de 2025, el Grup de Delinqüència Urbana (GDU) del districte de Ciutat Vella va rebre informació de l'Equip de Policia de Barri (EPB) relativa a una situació que estava generant malestar entre el veïnat. Les dades recollides indicaven que un grup de persones s'havia establert a la zona, i que s'havien registrat diverses queixes per molèsties, baralles i possibles activitats il·lícites de naturalesa penal. Davant d'aquests indicis, es va considerar necessari iniciar un seguiment específic per part de la GDU per verificar els fets i intervenir en conseqüència.

Tanmateix, cal remarcar que la GUB és el servei que habitualment rep i atén les queixes veïnals en situacions com les descrites, ja que pot actuar de manera immediata. Tot i això, no es pot esperar que un problema d'aquesta naturalesa es resolgui exclusivament amb



actuacions de seguretat, atès que respon a una realitat social més complexa que requereix una intervenció coordinada i multidimensional.

2. La intervenció social

Per aquest motiu, en aquest espai també intervé el Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP), des del qual informen que tenen identificades les persones que hi pernocten. Consta que dues o tres mantenen vinculació amb Serveis Socials, mentre que la resta han refusat establir-hi cap mena de contacte.

Cal recordar que el SASSEP és un servei orientat a millorar les condicions de vida de les persones en situació de carrer. Els seus equips desenvolupen tasques de proximitat, establint contacte amb les persones sensellar amb l'objectiu de motivar-les perquè acceptin atenció en recursos específics i puguin iniciar un pla individualitzat d'inserció. En aquest sentit, actuen d'acord amb el que preveu la Llei 12/2007 de serveis socials.

Així doncs, és imprescindible que el SASSEP pugui contactar amb les persones afectades per valorar la seva situació i intervenir-hi adequadament. Tot i això, cal tenir present que la intervenció d'aquest servei municipal està condicionada per determinades limitacions, com ara la voluntarietat de les persones a l'hora d'acceptar els recursos que se'ls ofereixen. A més, els processos de treball que es duen a terme sovint són de llarga durada, atesa la complexitat de les situacions.

3. La comunicació amb el veïnat afectat

Segons informa el consistori, l'EPB s'ha posat en contacte amb la persona requeridora per informar-la de la situació i de les actuacions municipals que s'hi estan duent a terme. En aquest sentit, cal fer referència al dret a la ciutat definit a l'article 1.1 de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, que estableix: "La ciutat és espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants 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".

Quant a la relació entre l'Administració i la ciutadania, la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, determina que les administracions públiques han d'actuar d'acord amb els principis de servei efectiu i proximitat a la ciutadania. En la mateixa línia, els articles 5 i 6 de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona reconeixen el dret de les persones a relacionar-se amb l'Administració i estableixen l'obligació municipal de facilitar informació sobre la seva activitat. Per tant, entenem que el contacte amb la persona interessada és coherent amb el que preveu la normativa vigent.



Cal tenir present el malestar i l'alarma que aquestes situacions poden generar entre el veïnat. Per això, cal que l'Administració actuï amb especial cura en el tracte i que, de manera proactiva, el districte de Ciutat Vella promogui i faciliti canals de comunicació amb el veïnat, de manera que aquest pugui estar informat de les actuacions municipals i comprendre'n el funcionament. Igualment, el Districte ha de poder escoltar i recollir de primera mà les impressions i la informació aportada per les persones que conviuen dia a dia amb la realitat d'aquest espai.

4. La necessitat d'abordar el sensellarisme a la ciutat

La situació del sensellarisme a la ciutat preocupa profundament aquesta Sindicatura, ja que afecta de manera significativa diversos drets individuals de les persones que es troben en aquesta situació.

Per aquest motiu, l'any 2020 ja es va fer públic un estudi sobre el sensellarisme¹ a Barcelona, en què s'analitzava àmpliament aquest fenomen i es formulava un conjunt de recomanacions al consistori per millorar-ne l'abordatge.

En els darrers anys, però, el nombre de persones en situació de sensellarisme ha augmentat, en part a causa de l'emergència d'habitatge que viu la ciutat.

En aquest context, a finals del 2025 l'Ajuntament de Barcelona va crear la Taula de ciutat per a l'abordatge del sensellarisme, amb l'objectiu d'impulsar solucions eficaces. Paral·lelament, la Sindicatura de Greuges de Barcelona elabora i promou, juntament amb entitats i persones expertes, i en diàleg permanent amb l'Ajuntament, un projecte operatiu basat en el principi que cap persona hauria de viure al carrer, i en la convicció compartida que és responsabilitat de tothom evitar, per tots els mitjans, que aquestes situacions es produeixin i es perpetuïn.

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.

¹ <https://www.sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/2021/11/Estudi-complet-Sensellar.pdf>



Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació de l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior ha estat ajustada a dret i eficaç pel que fa a l'abordatge de la situació denunciada. Tot i això, té un marge de millora quant a la interlocució amb el veïnat.

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

- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior** que, a través del servei que es consideri oportú, es mantingui una interlocució amb el veïnat per 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 **16.1 "El 2030, menys violència, més percepció de seguretat i una millor convivència a Barcelona"**.