



RESOLUCIÓ

Mobilitat accessible



DRET A L'ACCESSIBILITAT I LA INCLUSIVITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 23 de març de 2026 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- La seva mare és titular d'una reserva d'estacionament per a persones amb discapacitat situada al carrer de Sant Hipòlit. En aquest mateix carrer hi ha, com a mínim, tres reserves més amb la mateixa finalitat.
- Amb motiu de l'inici recent d'unes obres en aquesta via, l'ús d'aquestes reserves s'havia vist afectat sense que l'Ajuntament hagués facilitat cap informació prèvia ni posterior a les persones titulars de les reserves.
- Davant la manca d'informació, la interessada va contactar amb el servei municipal 010, des d'on se li va indicar que retirés el vehicle i estacionés on pogués, sense oferir cap alternativa adaptada ni cap solució específica per a les persones amb mobilitat reduïda.
- Considera que aquesta situació vulnera els drets de les persones amb discapacitat, atès que la reserva d'estacionament és un element essencial per al seu dia a dia, especialment per a persones que no poden caminar. Per aquest motiu, sol·licitava informació urgent sobre algun espai alternatiu per encotxar, desencotxar i estacionar amb les condicions d'accessibilitat necessàries.
- Després que es presentés la queixa davant aquesta Sindicatura, l'empresa encarregada de les obres va contactar amb la interessada i li va comunicar la nova ubicació de la reserva d'estacionament, situada a més de cent cinquanta metres, amb caràcter definitiu.
- La interessada expressa la seva disconformitat tant pel fet que l'Ajuntament no hagi contactat amb ella directament com perquè els canvis fets a la via pública, vinculats a un procés de pacificació, no han estat consensuats amb el veïnat.



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 29 de març de 2026 la Sindicatura es va adreçar a la [Regidoria del Districte de Sant Andreu](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 15 d'abril de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

CONSIDERACIONS

1. Les obres del carrer de Sant Hipòlit

D'acord amb el portal d'obres de l'Ajuntament de Barcelona, al carrer de Sant Hipòlit, entre l'avinguda Meridiana i el carrer de la Segarra, s'estan portant a terme determinats [treballs de reurbanització](#) amb una durada prevista entre el 2 de març de 2026 i el mes de gener del 2027.

Les obres estan estructurades en tres fases. Durant la primera fase, que acabarà el mes d'agost del 2026, es preveuen diversos canvis que inclouen talls de carrer a la circulació general, però permesa per al veïnat i serveis d'emergència, canvis de sentit de circulació, i habilitació de doble sentit en algunes vies.

Així mateix, en la fitxa d'aquesta obra municipal també s'hi indica que es [reubicaran les places d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda \(PMR\)](#) que actualment estan ubicades al cordó de serveis afectat.

L'informe del districte exposa que aquestes obres s'emmarquen en la implantació de la plataforma única, la renovació de serveis i la millora de l'accessibilitat del carrer, i necessàriament comporten una reordenació de l'espai públic i de les places d'estacionament, incloses les reserves per a persones amb mobilitat reduïda.

En el marc d'aquesta reordenació, [s'han reubicat les quatre reserves d'estacionament PMR existents, i s'ha mantingut en tot moment el mateix nombre de places](#). Des del Districte de Sant Andreu, conjuntament amb la direcció d'obra, s'ha fet un seguiment específic d'aquesta



actuació per assegurar que la reordenació de les reserves PMR es dugués a terme garantint els drets de les persones titulars i unes condicions adequades d'accessibilitat.

Aquesta reubicació de les places d'estacionament PMR té caràcter definitiu, atès que la pacificació del carrer de Sant Hipòlit comporta l'eliminació del cordó preexistent de servei i estacionament.

L'informe detalla que la reubicació de les noves reserves es va executar el dilluns 30 de març de 2026, d'acord amb el projecte i la direcció d'obra, amb la distribució següent:

- Dues places al carrer de Malats.
- Dues places a l'avinguda Meridiana.

2. El dret a la informació

El motiu principal de queixa és la manca d'informació al veïnat sobre els canvis en la reubicació de les reserves d'estacionament, així com la manera indirecta en què l'Ajuntament finalment va contactar amb les persones interessades.

Sobre aquest tema, l'informe del Districte justifica que, abans d'executar la reubicació, el cap d'obra, en coordinació amb la direcció d'obra, va contactar telefònicament amb les persones usuàries afectades, entre els dies 25 i 26 de març de 2026, per informar-les del canvi d'ubicació. Aquesta comunicació es va dur a terme amb l'objectiu de garantir la continuïtat de l'ús de les reserves PMR i minimitzar l'impacte de la reordenació derivada de les obres.

Tenint en compte que els primers treballs de les obres es van iniciar a principis de març del 2026 i que no es va contactar amb les persones interessades fins al 25 i 26 de març, és comprensible el neguit de les persones afectades, que podien observar cada dia com les obres avançaven sense cap informació sobre com afectarien les seves reserves d'estacionament.

El dret de la ciutadania a rebre una informació veraç, clara, accessible i en temps oportú constitueix un pilar bàsic de l'actuació administrativa.

L'article 53 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, reconeix el [dret de les persones a obtenir informació sobre els procediments que les afecten](#). En el mateix sentit, l'article 21 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya estableix el dret de la ciutadania a rebre informació adequada sobre l'activitat administrativa que pugui afectar els seus drets o interessos legítims.



A més, la Carta de drets i deures de Barcelona reconeix el dret de totes les persones a una bona administració, que inclou una comunicació clara i proactiva, especialment quan es tracta de col·lectius en situació de vulnerabilitat.

Al seu torn, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat 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 la doctrina més recents.

Entre les modificacions més importants destacarem, pel que fa a aquest cas, el dret a una [prestació de serveis proactiva, 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 directament hagués comunicat la nova ubicació prevista per a cada reserva d'estacionament amb més antelació a cadascuna de les persones titulars. En canvi, de la informació de l'expedient es desprèn que la informació no va ser facilitada ni amb suficient antelació ni de manera que permetés un diàleg per intentar ubicar les reserves d'estacionament a satisfacció de la persona titular. A més a més, la informació donada a través del 010 tampoc no va ser correcta, ja que no va tenir en compte les necessitats específiques de les persones titulars de reserves d'estacionament per discapacitat.

3. El dret a la participació ciutadana i la discrecionalitat tècnica

La promotora de la queixa també exposa que un conjunt de persones veïnes del carrer de Sant Hipòlit van registrar un escrit en contra de la futura pacificació de la via, però que l'Ajuntament va començar les obres sense tenir-les en compte.

El dret de la ciutadania a participar en els afers municipals està reconegut en l'article 9 de la Carta de drets i deures de Barcelona, que promou la participació activa del veïnat en les decisions que l'afecten, com en qüestions sobre l'espai urbà.

En l'àmbit municipal, la Carta municipal de Barcelona (Llei 22/1998, de 30 de desembre) i la Llei 1/2006, de 13 de març, per la qual es regula el règim especial del municipi de Barcelona, reforcen els mecanismes de participació ciutadana i el dret a ser escoltat en els processos de transformació urbana.



Ara bé, cal matisar que l'Administració disposa d'un marge de **discrecionalitat tècnica** en la planificació i execució de les obres públiques, especialment quan aquestes responen a polítiques públiques com la pacificació de l'espai urbà. Aquesta discrecionalitat, però, no és il·limitada i ha d'exercir-se respectant els drets de les persones afectades i aplicant els principis de proporcionalitat, equitat i bona administració, recollits en l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

En aquest cas, la manca de diàleg previ amb el veïnat i, especialment, amb les persones titulars de reserves d'estacionament adaptades evidencia una oportunitat perduda per incorporar la seva experiència i les seves necessitats en la presa de decisions.

El **dret a una bona administració** exigeix no només decisions legals, sinó també decisions curoses, empàtiques i orientades a les persones.

4. La resolució del cas

Aquesta Sindicatura considera que l'actuació municipal, atès que finalment ha garantit una ubicació alternativa de la reserva d'estacionament, pot considerar-se formalment ajustada a dret, d'acord amb la normativa de trànsit i circulació, en particular el Reial decret legislatiu 6/2015, de 30 d'octubre, i el Reglament general de circulació, aprovat pel Reial decret 1428/2003, de 21 de novembre, així com amb l'Ordenança de circulació de vianants i de vehicles de Barcelona.

No obstant això, aquesta Sindicatura entén que l'actuació hauria pogut **millorar notablement en eficàcia, sensibilitat i qualitat** si l'Ajuntament hagués **contactat directament i amb més antelació** amb les persones afectades i els hagués explicat les alternatives previstes d'una manera clara i comprensible, valorant l'impacte real que suposa una ubicació a més de cent cinquanta metres per a persones amb mobilitat reduïda i havent escoltat el veïnat abans d'executar els canvis a la via.

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 Sant Andreu, si bé s'ha ajustat formalment a la legalitat, no ha estat òptima des del punt de vista de la informació, la comunicació i l'atenció a les necessitats específiques de les persones amb discapacitat.**



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

- **Recomanar la Regidoria del Districte de Sant Andreu** que reforci els mecanismes d'informació proactiva i d'informació ciutadana, especialment quan les actuacions afectin col·lectius vulnerables.

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 11.7 "Proporcionar accés universal a zones verdes i espais públics segurs, inclusius i accessibles, en particular per a les dones i els infants, les persones grans i les persones amb discapacitat".