



RESOLUCIÓ

Civisme i convivència



DRET A UNA CONVIVÈNCIA PACÍFICA
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 2 de novembre de 2025, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El pati interior del seu domicili limitava amb un altre immoble. La persona resident a un pis d'aquell immoble utilitzava la rentadora durant la nit, de manera habitual, especialment entre divendres i dilluns, amb dos cicles de rentat per nit. Aquesta situació feia impossible el descans durant els caps de setmana.
- Tenia dos fills menors, un dels quals presentava una discapacitat. El soroll de la rentadora provocava que aquest menor es despertés sovint i que després li fos impossible tornar a adormir-se durant dues o tres hores, circumstància que li ocasionava crisis epilèptiques.
- A més del soroll, després de les bugades quedava una forta olor de detergent i altres productes que penetrava dins del seu habitatge, la qual cosa encara feia més difícil el descans.
- El 25 de setembre de 2025 va presentar una queixa a l'Ajuntament que havia donat lloc a l'inici d'un expedient administratiu, però la situació denunciada persistia. Després d'interposar la queixa, les molèsties van disminuir, però un temps després tornava als nivells anteriors.

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 7 de novembre de 2025, la Sindicatura es va adreçar al [Districte d'Horta-Guinardó](#) per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

[Resposta dels òrgans afectats](#)

El dia 24 d'abril de 2026, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament, a fi d'abordar la problemàtica denunciada per la ciutadana.

CONSIDERACIONS

1. Col·laboració amb la tasca supervisora de la Sindicatura de Greuges

L'Ajuntament ha trigat més de cinc 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 al Districte d'Horta-Guinardó l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura](#) per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania, així com el fet que aquesta Sindicatura està legalment habilitada per fer públics els departaments o organismes que obstaculitzin l'exercici de les seves funcions en l'informe anual que presenta al Consell Municipal.

2. Les relacions de veïnatge

Tot i que es tracta, fonamentalment, d'un [conflicte entre privats](#), situacions com la descrita per la interessada poden adquirir una dimensió pública des del moment que afecten la qualitat de la relació de convivència d'una comunitat residencial i el dret a la intimitat a l'interior dels habitatges, i pertorben el seu [dret al descans](#).

En aquest punt, cal assenyalar que el dret al descans en el domicili implica poder viure en l'habitatge propi sense interferències indegudes, especialment sorolls excessius, molèsties reiterades o activitats que alterin el benestar. [La jurisprudència del Tribunal Constitucional](#) ha declarat reiteradament que el soroll incideix en drets protegits constitucionalment: la



inviolabilitat del domicili, la salut, un medi ambient adequat i un habitatge digne (sentències de 24 de maig de 2001 i de 23 de febrer de 2004).

En la mateixa línia es pronuncia [el Tribunal Europeu de Drets Humans](#) en diverses sentències dictades sobre la interpretació i la tutela de drets fonamentals (sentències de 9 de desembre de 1994, de 19 de febrer de 1998 o de 8 de juliol de 2003), en les quals adverteix que certs danys ambientals, encara que no posin en perill la salut de les persones, poden atemptar contra el dret al respecte de la seva vida privada i familiar i privar-les de gaudir del seu domicili en els termes de l'article 8.1 del Conveni de Roma.

De fet, [l'Ordenança del medi ambient de Barcelona](#) prohibeix pertorbar el descans i la tranquil·litat dels veïns i veïnes:

Art. 45-4. Veïnatge

1. 1. La bona qualitat de vida dins l'habitatge exigeix un comportament cívic i respectuós, evitant molestar els veïns fent sorolls innecessaris, com ara tancaments de porta bruscs, crits, música molt alta i celebrar festes, posar electrodomèstics molt sorollosos o similars, i especialment durant l'horari nocturn. En el cas de disposar d'equips audiovisuals amb tecnologia digital, i a fi de gaudir de les prestacions tècniques d'aquests equips, serà necessari que la sala on s'instal·li estigui adequada al seu ús, fet que precisa generalment un aïllament acústic superior a l'habitual.
2. 2. El soroll produït per les persones dins els seus habitatges no ha de destorbar les activitats a l'exterior o als edificis en contigüitat. Per això cal observar les següents normes:
 - a) a) El volum de la veu s'ha de mantenir a nivells de bona i pacífica convivència.
 - b) b) El funcionament dels electrodomèstics de qualsevol classe, aparells, instruments musicals o acústics, o d'altra mena, a l'interior de l'habitatge s'ha d'ajustar per tal que no se superin els valors límit d'immissió a l'ambient interior i els valors límit d'immissió a les vibracions.
 - c) c) Des de les 21 hores de la nit fins a les 8 hores del matí següent no és permès l'ús d'aparells domèstics sorollosos, instruments musicals, cants i activitats necessàriament sorolloses com reparacions de materials o canvi de mobles, o qualsevol activitat que pugui pertorbar el descans aliè.

Al mateix temps, les persones habitants de la ciutat tenen el deure d'evitar conductes que puguin provocar molèsties al veïnat. Així ho estableix l'article 37 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona", que indica que totes les persones propietàries o ocupants d'immobles, edificis, construccions, instal·lacions, vehicles o altres béns de titularitat privada, siguin o no de concurrència pública, estan obligades a evitar que esdevinguin espais des dels quals puguin produir-se conductes o activitats que causin molèsties innecessàries a les altres persones.



Així, doncs, l'Ajuntament no es pot inhibir de la responsabilitat d'intervenir per trobar solucions a aquestes situacions no desitjades.

3. Actuació municipal en el cas concret

Un cop la ciutadana va interposar la denúncia, el Districte va iniciar un expedient a Autòritas i va activar diverses actuacions d'inspecció i contacte amb les parts implicades. El 4 de novembre es va fer una inspecció al domicili de la denunciant, on es va identificar l'origen del soroll.

Posteriorment, el 12 de novembre, es va contactar amb l'administrador de finques per intentar una mediació entre veïns. Uns dies més tard, l'inspector es va desplaçar al domicili de la persona denunciada, la qual va manifestar que no era conscient de les molèsties ocasionades i es va comprometre a no utilitzar la rentadora en horari nocturn.

Amb tot, en les verificacions posteriors, la denunciant va indicar que les molèsties persistien. Per aquest motiu, el 20 de novembre es va tornar a contactar amb l'administrador per impulsar una nova mediació. Durant el mes de desembre es va produir una millora aparent de la situació, però novament, el gener de 2026, es va comprovar que les molèsties no havien cessat completament.

El 27 de gener de 2026 es va contactar amb el propietari de l'habitatge origen de les molèsties, qui va manifestar que, arran de la intervenció, no s'utilitzava la rentadora més enllà de les 22 hores. Finalment, després de mantenir un període d'observació, l'inspector va confirmar el 9 de febrer de 2026 el cessament de les molèsties i va proposar l'arxiu de l'expedient.

4. Valoració de la intervenció municipal

De la informació analitzada es desprèn que l'actuació municipal ha estat continuada en el temps i orientada a resoldre la problemàtica mitjançant actuacions de proximitat, inspecció i interlocució amb les parts implicades. El Districte ha dut a terme diverses comprovacions *in situ*, així com contactes reiterats tant amb la persona denunciant com amb la denunciada.

Tanmateix, cal matisar que, tot i que en diverses fases de l'expedient es fa referència a actuacions de "mediació", aquestes no responen estrictament al concepte de mediació comunitària en sentit tècnic. La mediació, tal com estableix la Mesura d'ordenació i criteris comuns de les intervencions amb estratègies de mediació comunitària (juny de 2013), requereix la participació voluntària de les parts i la generació d'un espai estructurat de diàleg amb l'objectiu d'assolir acords consensuats.



En el cas analitzat, les actuacions municipals s'han basat principalment en gestions d'intermediació i comunicació a través del Departament de Llicències i Inspecció del Districte, sense que consti l'activació formal del servei especialitzat de mediació ni la realització d'un procés deliberatiu conjunt entre les parts. Aquesta circumstància pot limitar l'eficàcia a llarg termini de la solució adoptada, atès que no garanteix necessàriament un compromís compartit i explícit per part dels implicats.

Malgrat això, s'ha de reconèixer que la intervenció municipal ha acabat produint un resultat efectiu, ja que s'ha constatat el cessament de les molèsties. Això evidencia que les actuacions d'inspecció i el contacte institucional poden tenir prou efecte dissuasiu en determinats casos.

En conseqüència, es considera que l'actuació municipal ha estat adequada en termes generals, però es posa de manifest la conveniència de valorar l'activació del recurs específic de mediació en cas de repetir-se les molèsties.

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 d'Horta-Guinardó ha estat ajustada a dret i eficaç, atès que ha intervingut de manera continuada per abordar la problemàtica denunciada per la ciutadana.](#)

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

- [Suggerir al Districte d'Horta-Guinardó](#) que valori l'activació del recurs específic de mediació en cas de repetir-se les molèsties.
- [Recordar al Districte d'Horta-Guinardó](#) l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura i facilitar-li la informació que li sol·liciti dins del termini previst legalment per tal que pugui desenvolupar 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 **16.1 "Una millor convivència a Barcelona"**