



RESOLUCIÓ

Civisme i convivència



DRET A UNA CONVIVÈNCIA PACÍFICA
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 4 d'abril de 2026, la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Vivia al pis principal d'un immoble i, des de feia temps, patia molèsties reiterades que ocasionaven les persones que residien al primer pis. Durant el dia, els sorolls consistien principalment en el desplaçament continuat de mobles, mentre que els caps de setmana i dies festius la situació s'agreujava amb cops forts, corredisses, sorolls intensos i celebracions que s'allargaven durant hores.
- En diverses ocasions s'havia requerit la intervenció de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB), però aquestes actuacions no havien comportat una solució definitiva al problema.
- Tant l'administració de finques com la persona propietària de l'habitatge estaven assabentades de la situació i, segons constava, havien intentat intervenir dins les seves possibilitats.
- L'Ajuntament va intentar iniciar un procés de mediació amb els veïns causants de les molèsties, però van refusar participar-hi.
- Malgrat totes les gestions, els comportaments incívics persistien, i feien impossible mantenir una convivència normal a la comunitat.



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 13 d'abril de 2026, la Sindicatura es va adreçar al [Districte de Gràcia](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 30 de juny de 2026, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que ha dut a terme l'Ajuntament a fi d'intervenir en la situació de conflicte en el veïnat de la finca.

CONSIDERACIONS

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

L'Ajuntament ha trigat més de dos 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 de Gràcia](#) 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.

2. Les relacions de veïnatge

Tot i tractar-se fonamentalment d'un conflicte entre privats, situacions com la que descriu la persona interessada poden adquirir una dimensió pública des del moment en què afecten la qualitat de la relació de convivència d'una comunitat residencial i el dret a la intimitat a l'interior dels habitatges.

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. La bona qualitat de vida dins l'habitatge exigeix un comportament cívic i respectuós que eviti molestar el veïnat 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, és necessari que la sala on s'instal·li estigui adequada al seu ús, fet que requereix generalment un aïllament acústic superior a l'habitual.
2. El soroll que produeixen 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 normes següents:

c) Des de les 21.00 fins a les 8.00 hores de l'endemà 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 s'estableix a l'art. 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 es puguin produir 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 tal de trobar solucions a aquestes situacions no desitjades.

En el marc jurídic exposat, l'Ajuntament de Barcelona, el juny del 2013, va aprovar la Mesura d'ordenació i criteris comuns de les intervencions amb estratègia comunitària, que preveu la mediació, entre altres, en conflictes veïnals amb l'objectiu de fomentar la convivència i el bon veïnatge. El pretès objecte d'aquesta queixa s'inclou en la tipologia de situacions susceptibles de mediació.

3. L'actuació municipal en el cas concret

De la informació que facilita el Districte es desprèn que els diversos serveis municipals han dut a terme una actuació continuada i coordinada davant el conflicte de convivència que planteja la interessada.

En primer lloc, consta la intervenció de la Guàrdia Urbana de Barcelona mitjançant l'atenció de trucades per molèsties a través del telèfon 112, i la realització d'actuacions presencials per part de l'Equip de Policia de Barri (EPB). Aquestes intervencions van permetre recollir



informació de les dues parts implicades, orientar la ciutadana sobre les diverses vies d'actuació disponibles i dur a terme tasques de seguiment del conflicte.

Pel que fa a les actuacions desenvolupades a través del sistema municipal IRIS, consta la tramitació de diverses queixes que va presentar la interessada relacionades amb les presumptes molèsties per soroll. En el marc d'aquestes actuacions, els serveis municipals van proporcionar informació i orientació sobre les diverses vies disponibles per abordar el conflicte, incloent-hi la possibilitat de recórrer als serveis de mediació municipal, la conveniència de sol·licitar la comprovació de les molèsties mitjançant avís al telèfon 112 i, si escau, la possibilitat d'acudir a la via judicial. Les respostes facilitades van permetre informar la ciutadana de les opcions existents i efectuar un seguiment administratiu continuat de la seva problemàtica, evidenciant la implicació municipal en la recerca de mecanismes adequats per a la resolució del conflicte de convivència.

Paral·lelament, es van mantenir contactes tant amb la interessada com amb l'administració de finques i amb les propietats afectades. L'administració va confirmar haver intentat gestionar la situació en diverses ocasions, promovent mesures de convivència i traslladant recomanacions als ocupants de l'habitatge objecte de les queixes. També es va facilitar l'accés als serveis municipals de mediació, i se'n va informar les parts.

Igualment, consta que es va formalitzar una sol·licitud de mediació al Servei de Prevenció i Convivència Veïnal de l'Ajuntament, que va admetre el cas per tramitar-lo i resta pendent de dur-se a terme. Aquesta actuació resulta especialment rellevant, atès que la mediació constitueix un instrument adequat per abordar conflictes de convivència en què existeixen percepcions contraposades dels fets i una deterioració de les relacions veïnals.

També és destacable que, durant les actuacions municipals, es van recollir les versions de totes les parts afectades. La persona denunciant atribuïa les molèsties a sorolls continus i activitats incompatibles amb el descans, mentre que els ocupants de l'habitatge superior manifestaven sentir-se assetjats i afirmaven haver modificat alguns dels seus hàbits quotidians per intentar reduir els conflictes. Aquest element posa de manifest l'existència d'una problemàtica de convivència complexa que requeria una intervenció basada en l'escolta activa, la mediació i l'acompanyament institucional.

Cal destacar igualment que, en el marc de les actuacions que va impulsar l'Ajuntament, es va efectuar una visita tècnica a l'immoble per part d'un arquitecte municipal amb la finalitat d'avaluar les característiques constructives de l'edifici. D'acord amb la informació recollida durant la intervenció, es va constatar que l'edifici disposa d'un aïllament acústic propi d'una construcció antiga, inferior als estàndards actuals. Aquesta circumstància pot afavorir la transmissió dels sorolls derivats de l'ús ordinari dels habitatges, com ara les petjades, el desplaçament de mobiliari o l'activitat quotidiana de les persones residents, fent que els



habitatges confrontants els percebin amb més intensitat. Aquesta realitat constructiva no exclou l'obligació de mantenir conductes respectuoses amb el descans i la convivència veïnal, però constitueix un element rellevant per contextualitzar part de les molèsties manifestades i entendre que determinats sorolls es poden veure amplificats per les característiques estructurals de l'edifici més que no pas per conductes necessàriament incíviques dels seus ocupants.

Per tot això, la valoració de l'actuació municipal s'ha de considerar positiva. Els diversos serveis municipals competents han intervingut dins l'àmbit de les seves funcions, han dut a terme tasques d'atenció, orientació i seguiment, han impulsat mecanismes de mediació i han procurat facilitar vies de resolució alternatives al conflicte. Tot i que les actuacions desenvolupades no han comportat una solució definitiva de la problemàtica, la persistència del conflicte no és atribuïble a una manca d'intervenció municipal, sinó a la mateixa complexitat de la situació i a les dificultats existents per assolir un acord entre les parts implicades.

4. La via judicial com a instrument de resolució del conflicte

Sense perjudici de les actuacions municipals i dels mecanismes de mediació disponibles, quan no resulta possible assolir una solució acordada entre les parts, les persones afectades poden acudir a la jurisdicció civil per defensar els seus drets.

El Codi civil de Catalunya, aprovat per la Llei 5/2006, conté diversos instruments jurídics específicament orientats a la resolució de conflictes de convivència i de relacions de veïnatge. L'article 544-4 regula l'acció negatòria, que faculta les persones propietàries o posseïdores per exigir judicialment el cessament de les pertorbacions il·legítimes que afectin el seu dret de propietat, sense que això impliqui una privació de la possessió de l'immoble. Aquesta acció també pot anar acompanyada de la reclamació dels danys i perjudicis que, si escau, s'hagin pogut ocasionar.

En l'àmbit de la propietat horitzontal, l'article 553-40 del Codi civil de Catalunya estableix que les persones ocupants dels habitatges han d'evitar activitats contràries a la convivència normal de la comunitat o que ocasionin molèsties greus a la resta de residents. Per la seva banda, l'article 553-41 preveu l'anomenada acció de cessació, que permet a la comunitat de propietaris exercir accions judicials contra conductes incompatibles amb la convivència comunitària.

No obstant això, la via judicial s'ha de considerar l'últim recurs. Tant la normativa com la pràctica administrativa afavoreixen, sempre que sigui possible, les solucions dialogades mitjançant la comunicació entre les parts, la intervenció de les persones responsables de la comunitat i els serveis de mediació. Tanmateix, quan aquestes vies no permeten resoldre el



conflicte, les persones afectades poden exercir les accions judicials que l'ordenament jurídic posa al seu abast per obtenir la tutela efectiva dels seus drets.

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 de Gràcia** ha estat adequada i ajustada a la situació plantejada, mitjançant actuacions de seguiment, intervenció policial, valoració tècnica i impuls de la mediació per afavorir la convivència veïnal.

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 "Màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania" .
--