



# RESOLUCIÓ

## Contaminació acústica



**DRET AL DESCANS**  
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE



**DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ**  
CIUTAT GARANTISTA

### ANTECEDENTS

#### Objecte de la queixa

En data 1 de desembre de 2025 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava que la presència d'un habitatge d'ús turístic als baixos de la finca generava molèsties constants per sorolls que impedièn el descans de les persones veïnes de la finca.

La ciutadana indicava que, malgrat les denúncies presentades i les actuacions municipals, la situació no s'havia pogut reconduir. Aportava la còpia d'una acta de data 4 d'agost de 2022 en la qual constaven uns acords entre les parts implicades per tal d'aconseguir una convivència pacífica a la finca.

#### 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 17 de desembre de 2025 per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada, la Sindicatura es va adreçar als òrgans següents:

- Tercera Tinència de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior
- Primera Tinència d'Urbanisme, Acció Climàtica, Mobilitat, Pla de Barris i Serveis Urbans

#### Resposta dels òrgans afectats

Els dies 12 de gener i 11 de juny de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Els escrits exposen les actuacions que ha dut a terme l'Ajuntament.



## CONSIDERACIONS

### 1. Retard en la resposta

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 a la Primera Tinència d'Urbanisme, Acció Climàtica, Mobilitat, Pla de Barris i Serveis Urbans** l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui dur a terme 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. L'habilitació municipal com a habitatge d'ús turístic

Tant l'atorgament dels permisos de les activitats turístiques que es duen a terme a la ciutat com l'exercici de la funció inspectora i la potestat sancionadora sobre aquestes activitats turístiques corresponen al municipi, segons l'atribució de competències que estableix l'article 68 de la Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya.

L'habitatge d'ús turístic (HUT) objecte d'aquesta queixa disposa del comunicat previ d'inici d'activitat, que l'habilita per **dur a terme una activitat turística amb una ocupació màxima de set persones**. Aquest nombre màxim d'ocupants ha de coincidir amb les places indicades a la cèdula d'habilitat de l'entitat dels baixos en qüestió, atès el que estableix l'article 221.2-1 del Decret 75/2020, de 4 d'agost, de turisme de Catalunya.

En aquest sentit, cal tenir en compte que l'article 88 *u septies* de la Llei 13/2002 disposa que constitueix una infracció greu superar el nombre màxim de persones usuàries allotjades. Per tant, en el cas hipotètic que es doni aquest fet, es pot incoar un procediment sancionador amb la finalitat d'aconseguir minorar o alleugerar les molèsties que, malauradament, pateixen les persones que conviuen amb aquest allotjament turístic.

D'altra banda, en l'article 221-2 del Decret 75/2020 s'indica, en el punt 5, que el propietari o la propietària de l'habitatge, o la persona gestora en qui delegui, han de lliurar a les persones



usuàries un document que reculli les normes de convivència acordades per la comunitat de propietaris on s'integra l'habitatge, si n'hi ha. Aquest document ha d'estar redactat, com a mínim, en els idiomes següents: català, castellà, anglès i francès.

I el punt 6 del mateix article estableix que els HUT han d'exhibir, en un lloc visible i fàcilment localitzable per a les persones usuàries, tant la capacitat màxima de l'habitatge com el telèfon del servei d'assistència i manteniment, perquè les persones afectades puguin comunicar qualsevol tipus d'incident relacionat amb l'ús turístic de l'habitatge.

En aquest cas que ens ocupa, la ciutadana manifestava que la persona que té la titularitat de l'HUT no respectava els acords que s'havien adoptat en un procés de mediació que es va dur a terme pels conflictes de convivència de la finca. Així mateix, constaven proves fefaents que el telèfon d'assistència de l'HUT no sempre estava operatiu.

Per la qual cosa, des d'aquesta Sindicatura es vol recordar que la mateixa Llei 13/2002 estableix que, en el supòsit d'infraccions greus o molt greus, i com a complement a les sancions principals d'avertiment, multa i suspensió o tancament temporal de l'activitat d'ús turístic, en funció de la graduació de les sancions, també es pot acordar la imposició de sancions accessòries, com ara la [revocació del títol habilitant](#) (article 92.2).

### **3. El deure de garantir els drets de la ciutadania**

Les molèsties a les quals es refereix la interessada tenen lloc des de l'any 2018 i, tot i les nombroses actes d'inspecció fetes pels serveis municipals, [només es té constància de la tramitació d'un procediment sancionador per no atendre el telèfon d'assistència immediata](#), fet que va comportar el pagament d'una sanció de 500 euros, resultant d'aplicar el 50% de descompte per pagament avançat l'agost del 2023.

Recordem que en el moment en què es produeix alguna incidència i tenint en compte que correspon a la propietat de l'habitatge, o a l'empresa que el gestioni, garantir un servei d'assistència immediata i de manteniment de l'habitatge, cal atendre les trucades d'avís o reclamació i requerir a les persones turistes que abandonin l'habitatge immediatament quan s'atempti contra les regles bàsiques de la convivència o s'incompleixin ordenances municipals dictades a aquest efecte.

Ara bé, si no s'aconsegueix que els turistes que molesten o causen danys a la comunitat aturin els comportaments incívics o abandonin l'habitatge, [les persones afectades poden demanar la presència de la Guàrdia Urbana de Barcelona \(GUB\)](#), atès que, segons el que estableix la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals, correspon a la policia municipal garantir el compliment de les ordenances.



Així, és important dirigir-se a la GUB en el moment en què es produeixen els fets, ja que, si es disposa de recursos policials, es podrà atendre el requeriment i, si no, quedarà constància de l'existència de denúncies pel fet de produir-se molèsties veïnals que es podran tenir en compte en cas d'un hipotètic procediment judicial. Així mateix, poden constituir un fet agreujant a l'hora d'iniciar un procediment sancionador, sigui quina sigui la intervenció (denúncia, advertiment, no comprovació dels fets, etcètera).

En aquest punt, es vol recordar que la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, signada per l'Ajuntament de Barcelona, estableix que [les autoritats locals han de garantir l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris i vetllar per evitar qualsevol situació de discriminació o d'abús](#) (art. XXIII).

Dit això, des d'aquesta Sindicatura es vol posar de manifest la manca de concordança existent entre els dos òrgans municipals implicats en aquest cas, ja que en l'informe signat pel cap de la GUB en data 24 de desembre de 2025 s'indicava que l'Equip de Policia de Barri no havia treballat en aquest cas perquè a hores d'ara no n'havien arribat queixes. Això no obstant, s'estudiaria i valoraria la possibilitat de dur a terme un seguiment específic.

Tanmateix, es destacava que en un període de dos anys, des de l'1 de gener de 2024 fins al 18 de desembre de 2025, només constaven sis trucades fetes al 112 per la mateixa persona requeridora. El resultat de les intervencions de la GUB en l'HUT denunciat va ser que en tres ocasions es van poder resoldre les incidències per telèfon i només en una es va fer un advertiment per part d'una patrulla donades les molèsties que generaven els usuaris de l'HUT la matinada del 2 de gener de 2025.

En canvi, des de la Direcció de Serveis d'Inspecció de la Gerència d'Urbanisme adjunta s'indiquen un conjunt d'actuacions d'inspecció fetes, així com diversos expedients de disciplina tramitats en relació amb el funcionament de l'HUT en qüestió. És per això que sorprèn a aquesta institució que la GUB indiqui que no li havien arribat queixes i que per aquest motiu no s'havia treballat en el cas des de l'Equip de Policia de Barri.

Per això, es vol recordar el [principi de coordinació administrativa](#), que consta recollit en l'article 103.1 de la Constitució espanyola, l'article 3.1 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic, i els articles 2.1, 6.1 i 55 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, interpretat pel Tribunal Constitucional com la fixació de mitjans i sistemes de relació que facin possible la informació recíproca, a fi d'evitar actuacions divergents i reduir disfuncions entre els òrgans de l'Administració pública i actuar amb unitat.



## 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 municipal no ha estat prou eficaç per garantir els drets de la interessada i perseguir qui vulnera aquests drets.**

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

- **Recomanar a la Tercera Tinència de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior** que atengui de manera prioritària els requeriments per molèsties procedents d'aquest HUT i que inclogui aquest emplaçament perquè s'hi treballi des de l'Equip de Policia de Barri, atesos tots els antecedents per incidències que hi consten.
- **Recomanar a la Primera Tinència d'Urbanisme, Acció Climàtica, Mobilitat, Pla de Barris i Serveis Urbans** que faci un seguiment acurat del compliment de les condicions de l'HUT a bastament denunciat i que inclogui també una valoració de la idoneïtat de la cèdula d'habitabilitat d'aquesta entitat.
- **Recordar a la Primera Tinència d'Urbanisme, Acció Climàtica, Mobilitat, Pla de Barris i Serveis Urbans** 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 16.6 "Màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania".