



RESOLUCIÓ

Civisme i convivència



DRET AL DESCANS
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 24 de maig de 2026 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- La matinada del 23 al 24 de maig, es va efectuar una trucada al telèfon d'emergències 112 sol·licitant la intervenció policial a causa de les molèsties originades per un habitatge, on es mantenia música a un volum insuportable fins a les 3.30 hores.
- Tot i l'avís efectuat, i que el soroll es va prolongar durant hores, no es va dur a terme cap actuació efectiva que posés fi a la situació. Considera que aquesta manca de resposta, després d'haver utilitzat els canals oficials d'emergència, genera una sensació d'indefensió i d'abandonament.
- Manifestava la voluntat de presentar una queixa formal davant l'Oficina d'Atenció Ciutadana per la inacció policial i per la deficient gestió de l'avís efectuat a través del 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 13 de juny 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 7 de juliol de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que es van efectuar per atendre el requeriment de la persona interessada.

CONSIDERACIONS

1. Les relacions veïnals

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. 45-5. Veïnatge:

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, fer servir 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 hores fins a les 8.00 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 canvis 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 tal de trobar solucions a aquestes situacions no desitjades.



2. La intervenció de la Guàrdia Urbana en el cas concret

Segons la informació facilitada per la Guàrdia Urbana, consta una trucada al telèfon d'emergències 112 efectuada a les 00.19 hores de la matinada del 24 de maig, mitjançant la qual es comunicaven molèsties veïnals derivades de sorolls provinents d'un domicili del carrer de l'Estudiant. Així mateix, consta que la persona afectada va reiterar la petició d'intervenció a les 00.32 hores, 00.45 hores i 01.13 hores.

L'informe municipal assenyala que no va ser possible assignar una patrulla de manera immediata perquè els efectius disponibles es trobaven atenent altres incidents. Malgrat aquesta circumstància, l'incident va ser assignat a les 01.06 hores a una patrulla policial, la qual va informar a les 01.33 hores que havia localitzat les molèsties denunciades i que aquestes cessaven en aquell moment. Igualment, no consta que es produïssin noves trucades relatives a aquest servei durant les hores posteriors.

Aquesta Sindicatura entén les limitacions operatives que poden produir-se en determinats moments a conseqüència de la concurrència d'incidents prioritaris que requereixen atenció policial immediata. Tanmateix, també considera legítima la percepció manifestada per la persona promotora de la queixa, atès que després d'efectuar diverses trucades al servei d'emergències i de continuar patint les molèsties durant una part significativa de la nit, va experimentar una sensació d'indefensió i d'absència de resposta institucional.

En aquest sentit, encara que finalment es dugués a terme una actuació policial i les molèsties acabessin cessant, la demora acumulada entre la primera comunicació i la intervenció efectiva pot generar en la ciutadania una sensació legítima d'inactivitat municipal. Quan una persona utilitza els canals oficials d'emergència per comunicar uns fets que afecten el seu descans i la seva convivència, és raonable que tingui l'expectativa de rebre una atenció adequada i, sempre que sigui possible, una resposta en un termini compatible amb la naturalesa de la incidència denunciada.

3. Alternatives de resolució del conflicte plantejat

En el cas examinat, les molèsties denunciades fan referència a un episodi concret ocorregut durant una nit determinada. Per tant, no es disposa de prou elements per concloure que existeixi una problemàtica de convivència persistent o reiterada entre el veïnat. Tanmateix, si situacions similars es reproduïssin en el futur, seria aconsellable promoure la utilització de mecanismes de resolució i prevenció del conflicte.



Una via especialment adequada en conflictes de convivència és la mediació municipal. Aquest recurs permet abordar les discrepàncies entre el veïnat des d'una perspectiva dialogada i preventiva, amb l'objectiu d'afavorir acords voluntaris i preservar les relacions de bon veïnatge. Si les molèsties es repetissin, el cas podria ser susceptible d'incorporació a aquest servei.

També, en cas de produir-se noves incidències d'aquesta naturalesa, seria convenient valorar la intervenció de l'Equip de Policia de Barri. Aquest servei pot efectuar un seguiment específic de la problemàtica, mantenir entrevistes amb les persones presumptament causants de les molèsties i amb la propietat de l'immoble, assessorar sobre les possibles mesures correctores i impulsar actuacions preventives orientades a garantir una convivència adequada. L'experiència acumulada evidencia que aquesta eina pot ser especialment útil i efectiva en la gestió de conflictes veïnals recurrents.

Per tant, es considera que, en cas que es reproduïssin les molèsties denunciades, seria recomanable activar el recurs de la mediació o la intervenció de l'Equip de Policia de Barri, amb la finalitat d'efectuar un abordatge integral, preventiu i orientat a la resolució estable de la situació conflictiva.

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 l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior** ha estat adequada quant a la tramitació i l'atenció final del requeriment, però la demora en la resposta va generar al ciutadà una legítima sensació de manca d'atenció efectiva.

No obstant això, aquesta Sindicatura resol:

- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior** que, en cas que es reproduïxin les molèsties denunciades per l'interessat, es valori l'activació dels serveis de mediació i la intervenció de l'Equip de Policia de Barri, a fi de dur a terme un abordatge integral, preventiu i orientat a la resolució del conflicte.



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"**.