



RESOLUCIÓ

Neteja i gestió de residus



DRET AL MEDI AMBIENT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 8 de juliol de 2026 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb les deficiències dels serveis de neteja i recollida de residus al barri del Raval i especialment al carrer de Carretes, a causa de l'acumulació reiterada de deixalles a la via pública i de la manca de mesures eficaces per prevenir conductes incíviques.

En el seu escrit exposa que la persistència de residus als carrers, la resposta insuficient dels serveis municipals i els diversos episodis relacionats amb l'acumulació de brossa estan provocant una degradació de l'entorn urbà. Així mateix, indica que aquesta situació ha comportat incidències greus, entre les quals destaca l'incendi que es va produir el 3 de juliol passat, de matinada.

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 juliol de 2026 la Sindicatura es va adreçar a la [Primera Tinència d'Urbanisme, Acció Climàtica, Mobilitat, Pla de Barris i Serveis Urbans](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 17 d'agost de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.



CONSIDERACIONS

1. El servei de neteja i recollida de residus al barri del Raval

L'Ajuntament ha informat aquesta Sindicatura sobre les característiques del servei de neteja i recollida de residus al barri del Raval i, de manera específica, a l'entorn del carrer de Carretes. Segons exposa, malgrat que es poden introduir ajustos puntuals en determinats punts del barri per donar resposta a necessitats concretes, els serveis prestats són, amb caràcter general, homogenis a tot l'àmbit del Raval:

Descripció	Dies	Freqüència	Torn
Equip d'escombrada de manteniment amb vehicle auxiliar	Dill a Dg	Diària	M
Equip d'escombrada mixta amb dual	Dill a Dg	Diària	M
Equip de reg mixt amb autobaldejadora	Dill a Dg	Diària	M
Equip de repàs d'ubicacions amb camió de caixa oberta	Dill a Dg	Diària	M
Equip de recollida de xeringues	Dill a Dg	Diària	M
Equip d'accions diverses amb camió i 2 operaris - Equip de barri (retirada saquets de runa)	Dimarts	Setmanal	M
Equip de neteja exterior d'elements de contenerització (bústies)	Divendres (set. 3)	Mensual	M
Equip de fregat mecànic	Dimecres (set. 1 i 3)	Quinzenal	M
Equip d'escombrada de manteniment amb vehicle auxiliar	Dill a Dg	Diària	T
Equip de repàs d'ubicacions amb camió de caixa oberta	Dill a Dg	Diària	T
Equip d'accions diverses amb camió i 2 operaris - Equip de barri (retirada saquets de runa)	Divendres	Setmanal	T
Equip de reg mixt de vials amb autobaldejadora	Dil, Dim, Dij, Div, Dis, Dg	6 cops per setmana	N
Equip de repàs d'ubicacions amb camió de caixa oberta	Dill a Dg	Diària	N
Equip de repàs d'ubicacions amb camió de caixa oberta	Dill a Dg	Diària	N
Equip d'escombrada manual amb vehicle auxiliar	Dimecres	Setmanal	N
Equip de reg mixt amb cisterna	Dimecres	Setmanal	N
Equip de neteja exterior d'elements de contenerització (bústies)	Dimecres (set. 1)	Mensual	N

Així mateix, assenyala que la configuració urbanística de molts carrers del barri dificulta o impedeix el pas dels vehicles de recollida i, en conseqüència, la instal·lació de contenidors convencionals en alguns indrets. L'Ajuntament indica que actualment treballa en la millora del sistema de recollida i en l'increment de les freqüències de servei al districte. En aquest sentit, informa que durant la tardor es preveu desplegar una reestructuració dels serveis, acompanyada d'una campanya informativa adreçada a la ciutadania. Fins aleshores, es continuaran duent a terme les actuacions de manteniment i reforç que es considerin necessàries.

D'altra banda, aquesta Sindicatura va demanar a l'Ajuntament que valorés la possibilitat de reforçar les actuacions de neteja al barri del Raval. En resposta a aquesta petició, el consistori ha comunicat que, en el marc del Pla de millora de Ciutat Vella, s'han impulsat diverses mesures de millora i optimització dels serveis de neteja i recollida de residus, entre les quals destaquen les següents:



Increment de les actuacions de neteja

- Increment i millora de les tasques de reg mixt, amb l'objectiu d'optimitzar la neteja amb aigua.
- Increment de la neteja interior i exterior dels contenidors i de les bústies de recollida pneumàtica, amb la finalitat de reduir la brutícia acumulada i les molèsties derivades de les males olors. La neteja de les bústies passa a efectuar-se amb periodicitat setmanal.
- Reforç de l'operatiu Civitas per atendre situacions d'assentaments i pernoctacions continuades, mitjançant la incorporació d'un equip addicional en el torn de tarda. La coordinació amb la Guàrdia Urbana ha permès incrementar la capacitat d'intervenció en els punts especialment afectats.

Millora del servei de recollida

- Increment del nombre de contenidors i de la freqüència de recollida en aquells àmbits on sigui viable, en el marc dels treballs de revisió i millora del sistema.
- Intensificació del seguiment dels punts amb abandonament de bosses de residus, amb més actuacions de repàs.
- Unificació per barris del dia de recollida de mobles i trastos vells, fet que facilita les tasques informatives, d'inspecció i de compliment de la normativa. Al barri del Raval aquesta recollida es fa els dijous.
- Adopció de mesures orientades a reduir els desbordaments, mitjançant la incorporació de contenidors en ubicacions deficitàries, l'optimització de rutes i altres actuacions de gestió del servei.

Millores logístiques i de coordinació

- Adaptació dels horaris de neteja als moments de més ús dels parcs infantils i dels entorns escolars.
- Millora de la combinació dels tractaments diferents de neteja, especialment els d'escombrada i neteja amb aigua, per millorar l'estat del paviment i reduir la presència de brutícia.
- Identificació dels punts crítics amb acumulació d'orins, i reforç de la seva neteja diària amb productes desodoritzants i desinfectants.

Millora dels elements de servei

- Increment del nombre de paperere i adequació de la tipologia a les característiques dels espais atenent les demandes veïnals. Segons informa l'Ajuntament, al Raval el



nombre d'unitats s'ha incrementat un 2,6% i la capacitat global, un 1,6% respecte de l'inventari de l'any anterior.

- Millora del manteniment anual dels contenidors, les bústies pneumàtiques i les papereres.
- Incorporació de millores funcionals en els elements del servei, com ara l'adaptació dels tiradors i l'ampliació de les boques de les bústies i dels contenidors.

2. Queixes rebudes sobre el servei de neteja al barri del Raval

Per tal de disposar de més elements d'anàlisi i valorar la satisfacció o insatisfacció de la ciutadania amb la neteja del barri del Raval, aquesta Sindicatura va sol·licitar a l'Ajuntament la relació de queixes rebudes sobre el servei de neteja viària a la zona. L'Ajuntament ha informat que al barri del Raval s'han registrat un total de 1.602 incidències entre l'1 de gener i el 12 de juliol de 2026.

Cal tenir en compte que, del total d'incidències registrades, 1.363 han estat comunicades directament per la ciutadania. La resta han estat notificades pels cossos de seguretat i pels agents cívics, sovint arran d'actuacions dutes a terme sobre el terreny.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les incidències comunicades per la ciutadania, l'Ajuntament informa que 1.286 ja han estat resoltes i tancades, i que les persones interessades han rebut una resposta quan ho han sol·licitat. Quant a les incidències pendents de tancament, poden correspondre a situacions diverses, com ara comunicacions duplicades, incidències classificades inicialment en una temàtica incorrecta que requereixen una reassignació, o altres circumstàncies vinculades a la gestió administrativa.

Segons la informació facilitada, una part important de les incidències comunicades fan referència a la retirada d'objectes abandonats a la via pública i a l'acumulació de residus: bosses d'escombraries trencades, deixalles abandonades fora d'horari, restes de menjar, cartrons, plàstics, mobles vells i runa. Moltes incidències es repeteixen diàriament als mateixos punts i sovint estan vinculades a comerços, bars, magatzems o pisos turístics que gestionen els residus d'una manera incorrecta.

També s'hi afegeixen queixes per males olors i presència de rates i paneroles i d'excrements humans o animals, sobretot en carrers estrets o zones amb una activitat nocturna significativa. Un altre grup important de queixes fa referència a la freqüència de la neteja, percebuda com a insuficient, a les mancances en el reg i l'escombrada de determinats carrers, a papereres plenes o a la falta de desinfecció.

A més, nombroses comunicacions denuncien actituds incíviques recurrents, així com les limitacions estructurals del barri —carrers estrets, manca d'espai per instal·lar contenidors,



elevada pressió turística—, que dificulten mantenir un nivell de neteja adequat. En conjunt, la ciutadania expressa frustració, una clara sensació de degradació de l'espai públic i la demanda de mesures més efectives, com ara sancions, més vigilància i un reforç del servei de neteja.

3. Recollida pneumàtica de brossa

L'Ajuntament informa que ha comprovat el funcionament correcte de la xarxa de recollida pneumàtica en aquesta zona. Tanmateix, assenyala que s'hi detecten nombroses conductes incíviques tant per l'abandonament de residus a l'exterior de les bústies de recollida com per la introducció de materials inadequats a l'interior, com ara residus voluminosos, pals o runa, que poden provocar l'obturació de les canonades.

Així mateix, indica que tant aquesta situació com l'elevat nombre de comunicacions relatives a la retirada d'objectes abandonats a la via pública posen de manifest la persistència de conductes incíviques en aquest entorn.

Concretament, en el punt de recollida pneumàtica situat a la cruïlla dels carrers de Vistalegre i de Carretes, els serveis de manteniment i repàs duen a terme diverses actuacions diàries, distribuïdes en els tres torns de treball, per retirar els residus abandonats a l'exterior de les bústies i mantenir l'espai en condicions adequades de neteja. No obstant això, segons informa l'Ajuntament, en cada una d'aquestes actuacions es torna a detectar, de manera recurrent, la presència de nous residus abandonats.

En aquest context, l'Ajuntament considera que aquesta situació incideix negativament en la percepció ciutadana sobre la qualitat del servei i que la seva millora no depèn exclusivament de l'increment de les actuacions de neteja o de l'optimització del sistema de recollida pneumàtica, sinó també de la sensibilització i la corresponsabilització de la ciutadania pel que fa a l'ús correcte dels serveis de recollida de residus.

4. Accions de sensibilització i inspecció

Durant l'any 2025 l'equip d'informació de la Gerència de Serveis Urbans i Manteniment de l'Espai Públic va dur a terme 43 accions de comunicació a la ciutat de Barcelona, que van arribar a un total de 15.180 veïns i establiments comercials. D'aquestes actuacions, 32 es van fer a escala de barri o en àmbits concrets d'un barri, mentre que les 11 restants es van adreçar a més d'un barri.



Així mateix, durant aquell any es va fer una campanya específica relacionada amb la tinença responsable de gossos que va actuar en tres barris. Segons les dades facilitades per l'Ajuntament, el Raval va ser el barri on es van dur a terme més actuacions de comunicació.

A mitjan març del 2026 es va impulsar una campanya centrada en el carrer de Carretes i el seu entorn, amb l'objectiu de dur a terme una actuació intensiva d'informació i inspecció per fomentar una gestió adequada dels residus, promoure el respecte per les normes d'ús de la recollida pneumàtica de les fraccions orgànica i resta, i afavorir el compliment de les obligacions relatives a la recollida comercial de cartró.

Posteriorment, durant la segona quinzena del juny del 2026, es va dur a terme una nova campanya centrada en l'ús correcte de la recollida pneumàtica, motivada per la detecció d'una elevada presència d'impropis en la fracció orgànica procedent d'aquest sistema al barri del Raval. En el marc d'aquesta actuació, es van visitar tots els establiments comercials del barri generadors de matèria orgànica que no disposaven de bujols de recollida comercial i que, per aquest motiu, feien ús de les bústies de recollida pneumàtica.

Durant aquestes visites informatives es van recordar als establiments les seves obligacions en matèria de gestió de residus, especialment pel que fa a la separació correcta de les fraccions, el respecte dels horaris i les freqüències establerts i la utilització dels sistemes de recollida corresponents. Així mateix, es va posar un èmfasi especial en la gestió correcta de la fracció orgànica i en la necessitat de no abandonar residus a la via pública.

Segons informa l'Ajuntament, aquestes campanyes es dissenyen per donar resposta a problemes detectats sobre el territori i, de manera general, s'estructuren al voltant de quatre àmbits principals d'actuació: la millora de la recollida de la matèria orgànica, la prevenció de l'abandonament de residus, la gestió correcta del vidre, i les actuacions específiques derivades de queixes o incidències comunicades per la ciutadania.

D'altra banda, amb l'aprovació de la nova Ordenança de convivència, l'equip d'informació també ha dut a terme accions intensives de comunicació per donar a conèixer les noves conductes susceptibles de sanció, així com el règim sancionador aplicable.

Pel que fa a l'activitat inspectora, l'Ajuntament informa que durant l'any 2026 s'han fet 81 inspeccions al barri del Raval, les quals han donat lloc a 50 propostes de sanció. Així mateix, s'han formulat tres propostes de sanció per abandonament de residus a la via pública, després d'haver-se obtingut evidències suficients de conductes infractores atribuïbles a establiments comercials.



Adicionalment, s'estan duent a terme visites a establiments comercials del barri amb la finalitat de detectar possibles incompliments en matèria de gestió de residus, els quals, si escau, poden donar lloc a l'obertura d'actuacions inspectores.

L'Ajuntament conclou que el conjunt d'aquestes actuacions s'orienta a millorar l'estat de l'espai públic al barri del Raval i a reduir les conductes incíviques vinculades a l'abandonament indegut de residus, que identifica com un dels problemes principals de la zona. Així, aquestes mesures tenen per finalitat millorar la qualitat de la neteja urbana, fomentar la sensibilització i la corresponsabilització de la ciutadania, reduir la presència de residus a la via pública, prevenir situacions d'insalubritat i afavorir una millor convivència entre el veïnat, els establiments comercials i les persones visitants.

5. Conclusions

Aquesta no és la primera ocasió en què la Sindicatura rep queixes per les deficiències de la neteja al districte de Ciutat Vella; de fet, es tracta d'una problemàtica recurrent al llarg dels darrers anys. Igualment, el volum de comunicacions trameses al consistori — més de mil sis-centes queixes al barri del Raval en només set mesos— evidencia l'abast de la situació i permet afirmar que, en aquesta zona, hi ha un problema estructural de neteja i de gestió de residus.

La morfologia dels carrers, estrets i d'accés difícil, limita la instal·lació de contenidors i obliga a utilitzar sistemes alternatius de recollida. Aquesta circumstància contribueix a fer que moltes persones dipositin la brossa al carrer fora de l'horari, cosa que, sumada a la pressió turística i a la persistència de conductes incíviques, genera una percepció sostinguda de brutícia i degradació i afavoreix la proliferació de rates i paneroles.

El consistori és coneixedor d'aquesta realitat i ha impulsat un nou pla de millora de la neteja al conjunt del districte i preveu una reestructuració dels serveis de recollida de residus a la tardor. La Sindicatura valora positivament tant la diagnosi feta com el desplegament d'un pla orientat a reforçar i ampliar els serveis de neteja. Tanmateix, considera imprescindible un abordatge més contundent i sostingut que permeti revertir la situació d'una manera efectiva. Per aquest motiu, encoratja l'Ajuntament a continuar impulsant actuacions decidides en aquest sentit i a mantenir una supervisió constant de la seva eficàcia.

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 **Primera Tinència d'Urbanisme, Acció Climàtica, Mobilitat, Pla de Barris i Serveis Urbans** ha estat ajustada a dret, però ha de millorar en eficàcia en la neteja i la gestió de residus de la zona del Raval.

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

- **Recomanar a la Primera Tinència d'Urbanisme, Acció Climàtica, Mobilitat, Pla de Barris i Serveis Urbans** que reforci el servei de neteja a la zona del barri del Raval, incrementi la freqüència de la recollida de residus i en supervisi regularment l'eficàcia per garantir que el servei és suficient i adequat a les necessitats del territori.

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 11.3 "Assolir amb consens social un canvi de model urbà per disposar d'un espai públic més saludable i més sostenible".