



RESOLUCIÓ

Circulació i estacionament



DRET A LA MOBILITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE



DRET A L'ACCESSIBILITAT I LA INCLUSIVITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 27 d'octubre de 2025, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura referent a les dificultats d'accés al seu domicili amb un vehicle de tercers arran de la instal·lació d'una piona.

Viu al carrer de Larrard, molt a prop d'una de les entrades al Park Güell. Es tracta d'una zona amb molta activitat turística i amb un flux constant de persones, tant a peu com en transport públic.

El mes de juliol de 2025, l'Ajuntament va col·locar una piona a la cantonada dels carrers del Pare Jacint Alegre i de Sant Cugat del Vallès, fet que impedeix l'accés en cotxe fins a casa seva.

L'Ajuntament ofereix al veïnat la possibilitat d'obtenir una targeta que permet pujar i baixar la piona, que és retràctil. Aquesta solució, però, no és viable en el seu cas, ja que no disposa d'un vehicle privat.

Sovint fa servir taxis, però des de la instal·lació de la piona, tant els taxis com els VTC (vehicles de transport amb conductor) li neguen el servei, al·legant que no poden accedir al seu carrer i que els poden multar. Fins i tot quan la piona està baixada tampoc hi volen anar perquè tenen por de rebre una multa.

Considera que la ubicació de la piona perjudica greument la seva mobilitat i la seva vida quotidiana. En el moment de la queixa tenia 64 anys i utilitzava croses per una lesió. Troba molt injust haver de caminar per aquells carrers tan empinats, fins a un altre punt on un vehicle la pugui recollir.

Tenint en compte que es tracta d'un barri amb una elevada població de persones grans, es pregunta si aquesta situació també afecta altres persones, possiblement amb problemes de mobilitat.



Va presentar una queixa a l'Ajuntament, ja que considera que hauria de poder accedir amb vehicle fins al seu portal, ja sigui amb vehicles d'amistats, serveis de repartiment, taxis, etc. L'Ajuntament va respondre proporcionant informació sobre la targeta de la piona.

També es queixa de la manca de comunicació al veïnat sobre aquesta mesura, ja que no se'n va fer difusió com en altres informacions rellevants del barri.

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 31 d'octubre de 2025, per tal de conèixer les intervencions efectuades en relació amb la queixa presentada, la Sindicatura es va adreçar als òrgans i organismes següents:

- Primera Tinència d'Urbanisme, Acció Climàtica, Mobilitat, Pla de Barris i Serveis Urbans
- Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)
- L'Institut Municipal del Taxi (IMET).

Resposta dels òrgans afectats

Els dies 24 de desembre de 2025 i 26 de maig de 2026, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la informació

L'Ajuntament ha trigat més de [sis 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 l'Àrea Metropolitana de Barcelona 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. A més,

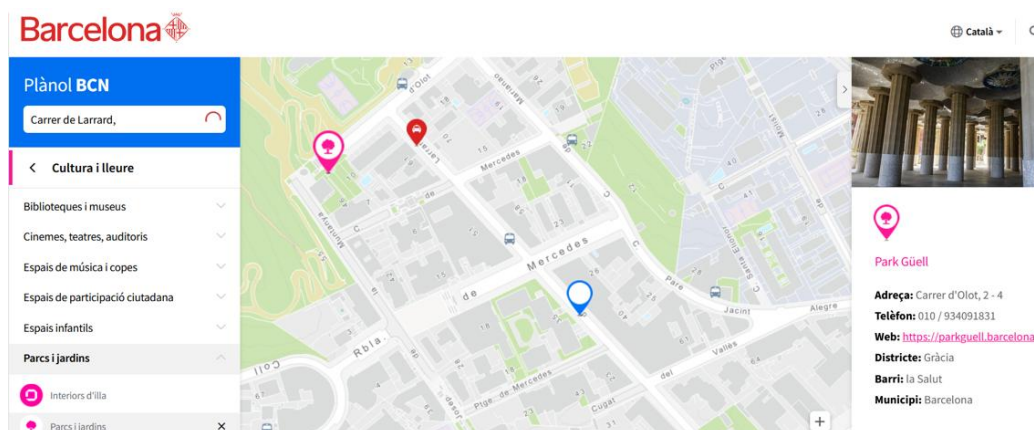


es remarca el fet que aquesta Sindicatura està legalment habilitada per fer públics els departaments o organismes que obstaculitzin l'exercici de les seves funcions en l'informe anual que presenta al Consell Municipal.

2. L'emplaçament

El carrer de Larrard és un carrer estret, d'un carril de circulació en sentit descendent-mar.

Per la configuració viària de la zona, per accedir en cotxe a l'edifici on resideix la promotora de la queixa, només hi ha un possible recorregut: pujar pel carrer del Pare Jacint Alegre, després girar a l'esquerra per la rambla de Mercedes i, finalment, girar a l'esquerra per baixar pel carrer de Larrard. La parada de taxi més propera és al mateix carrer a l'altura del número 57.



La piona retràctil objecte de la queixa està ubicada a la cantonada dels carrers del Pare Jacint Alegre i de Sant Cugat en substitució de la que hi havia al carrer de Marianao amb la rambla de Mercedes.

Durant l'horari de funcionament de la piona, l'àrea de circulació restringida és la que queda delimitada pels carrers del Pare Jacint Alegre, de l'Escorial, de la Mare de Déu de la Salut i de Larrard.

3. Àrea de mobilitat restringida del barri de la Salut

La nova piona és una de les iniciatives que l'Ajuntament ha tirat endavant en l'últim any per garantir la mobilitat al barri de la Salut i als entorns del Park Güell, que és una de les zones de la ciutat incloses dins el [Pla d'espais de gran afluència \(EGA\)](#). En aquests espais es desenvolupen mesures per protegir el teixit veïnal i comercial per reduir les conseqüències negatives que pot ocasionar el turisme.



La pacificació dels entorns del Park Güell va ser una demanda històrica del barri de la Salut, derivada de l'increment de molèsties especialment vinculades al turisme, a la indisciplina viària i a la saturació del transport públic. A més, al barri hi ha diversos equipaments que també generen mobilitat més enllà del turisme, com ara centres educatius, equipaments sanitaris i equipaments esportius, entre d'altres.

Fa anys, l'Ajuntament va aprovar la mesura de govern "Proposta estratègica per al Park Güell¹" (2018) i una mesura de govern específica per millorar la mobilitat al barri de la Salut, a l'entorn del Park Güell² (2024). Aquestes mesures van recollir, entre d'altres, les demandes del veïnat del barri i del teixit social, com associacions de comerciants o de famílies d'alumnes de les escoles dels voltants.

En aquest context i al llarg dels darrers anys, l'Ajuntament ha anat implementant diferents actuacions orientades a millorar específicament la mobilitat de l'entorn. L'actuació principal era la **creació d'una àrea de mobilitat restringida**, delimitada per pilones automàtiques, amb accés exclusiu per al veïnat, els serveis municipals i d'emergències i el transport públic.

D'acord amb el diagnòstic inclòs a l'última mesura de govern, aquestes mesures van contribuir a la pacificació de l'àmbit més proper a l'accés del carrer d'Olot del Park Güell, però van generar problemes en altres punts, com l'acumulació de taxis i VTC al voltant de la rambla de Mercedes.

Per tot l'anterior, l'any 2025 es va reubicar la parada de taxis i es va canviar la ubicació de la pilona objecte de la queixa que va entrar en funcionament el mes de juliol de 2025³.

Una vegada instal·lada la pilona, l'àmbit de mobilitat restringida afecta el veïnat dels carrers següents:

- Carrer d'Olot, del número 6 al 24
- Carrer de Mercedes, 4
- Carrer de Mercedes, del número 6 al 20
- Carrer de Larrard, del número 5 al 58
- Carrer de Marianao, del número 1 al 26

¹ <https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/items/321bde2c-2549-4b21-8242-4ff6f7e9cbe8>

² <https://ajuntament.barcelona.cat/gracia/sites/default/files/documentacio/240515%20MdG%20Mesures%20mobilitat%20park%20G%C3%BCell.pdf>

³ https://www.barcelona.cat/infobarcelona/ca/entra-en-funcionament-la-pilona-que-amplia-larea-de-circulacio-exclusiva-per-al-veinat-del-barri-de-la-salut_1539431.html



- Carrer del Pare Jacint Alegre, del número 7 al 28
- Rambla de Mercedes, del número 7 al 26
- Carrer de Sant Cugat, del número 40 al 62
- Passatge de Mercedes, tot

L'horari de funcionament de la piona és el que s'indica a continuació i, fora d'aquest horari, no hi ha restriccions addicionals més enllà de les que indica el règim viari de cada via:

- De dilluns a divendres: de les 11.00 a les 16.15 hores i de les 17.30 a les 20.00 hores, per agilitzar la recollida de l'alumnat de les escoles d'aquesta zona.
- Dissabtes i diumenges: de 8.00 a 20.00 hores.
- A l'estiu, als mesos de juliol i agost, es manté alçada d'11.00 a 20.00 hores ininterrompudament, cosa que coincideix amb l'època de més afluència turística.

4. Targeta d'accés a la zona restringida per al veïnat

L'Ajuntament ha implementat una targeta per accedir a la zona restringida. Poden sol·licitar aquesta targeta⁴ les persones següents:

- Persones empadronades a la zona majors de 65 anys.
- Persones empadronades a la zona amb mobilitat reduïda. Cal aportar un document acreditatiu, com ara una targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda, un certificat de discapacitat o una resolució de la discapacitat que indiqui que se supera el barem de mobilitat reduïda.
- Persones empadronades a la zona titulars d'un vehicle de quatre rodes que tributi a la ciutat de Barcelona en concepte d'impost de vehicles de tracció mecànica, amb un vehicle a nom d'una empresa, amb un vehicle de lloguer o amb un vehicle en el qual constin com a conductors habituals a l'assegurança.
- Persones no empadronades a la zona amb una plaça d'aparcament en propietat o de lloguer d'un vehicle que tributi a la ciutat de Barcelona en concepte d'impost de vehicles de tracció mecànica. Si l'aparcament és de lloguer, la targeta es lliurarà al propietari.

⁴ <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20050001379>



- Comerciants que tenen el negoci en una finca situada en un dels carrers afectats i que siguin titulars d'un vehicle de quatre rodes que tributi a la ciutat de Barcelona en concepte d'impost de vehicles de tracció mecànica.
- Hotels, hostals i pensions amb reserva de parada per a hotel a la via pública.

L'informe de l'Àrea de Mobilitat exposa que, un mes abans de la posada en funcionament de la piona del carrer del Pare Jacint Alegre, es va enviar una carta a tot el veïnat afectat. També es van penjar cartells a les porteries de la zona afectada en què explicaven el funcionament de la piona i el procediment per sol·licitar la targeta d'accés a la zona restringida.

La targeta que es lliura al veïnat afectat ja està activada i per fer-la baixar només cal posar-la davant del tòtem on hi ha l'intercomunicador.

5. L'accés de taxis i VTC a la zona restringida

D'acord amb l'operativa de la zona restringida, els informes tècnics confirmen que sí que es permet l'accés de taxistes i VTC que indiquin que presten servei al veïnat del barri.

L'informe de l'Àrea de Mobilitat explica que el veïnat que requereixi un transport amb conductor pot sol·licitar la recollida a la porta de casa. La persona conductora s'haurà d'identificar a través de l'intercomunicador, indicar que el servei és per recollir a un veí o veïna i li permetran el pas per a la recollida. A la tornada, es podrà utilitzar la targeta de la persona usuària.

L'informe de l'Institut Metropolità del Taxi (IMET) també confirma que, *a priori*, no hauria d'haver-hi problemes per recollir una persona usuària que es trobi dins la zona restringida. De fet, expliquen, un taxi no pot rebutjar un servei per aquest motiu, ja que saben que a través de l'intercomunicador podrà passar una vegada s'identifiqui i indiqui que el servei és per recollir a un veí o veïna.

Malgrat l'anterior, l'IMET també exposa que va tenir constància d'almenys un cas d'una queixa formal d'un altre ciutadà al respecte. Al principi va haver-hi protestes per part del sector, però posteriorment amb el canvi de senyalització que va fer l'Ajuntament de Barcelona es va aclarir la situació. D'altra banda, quant a queixes de professionals, tampoc no consten queixes formals.

6. Persones amb mobilitat reduïda (PMR) o amb mobilitat limitada



Per al cas de persones amb mobilitat reduïda (PMR) o amb mobilitat limitada que hagin d'accedir a l'àrea restringida, l'informe de l'Àrea de Mobilitat exposa que només cal que s'identifiquin mitjançant el seu número de targeta PMR i des del Centre de Control els baixaran la pilona per accedir a l'àrea restringida.

Aquesta interpretació comporta implícitament l'exigència d'acreditar documentalment la condició de tenir problemes de mobilitat, però pot haver-hi casos en què això no sigui viable, com és el cas de la promotora de la queixa que havia d'utilitzar croses mentre es recuperava d'una lesió.

Des de la Sindicatura ja ens vam pronunciar en un cas anterior (referent a les restriccions del programa "Obrim carrers") i vam explicar que, [en alguns casos, aquesta exigència documental pot ser exagerada i desproporcionada, com ara quan la condició de la mobilitat limitada es pugui apreciar objectivament](#), per exemple, amb l'ús de croses o cadira de rodes.

El [principi de proporcionalitat](#) constitueix un dels pilars de l'actuació administrativa. Aquest principi exigeix que les mesures adoptades per l'Administració siguin adequades, necessàries i proporcionades en relació amb la finalitat perseguida.

L'article 4.1 de la Llei 40/2015 de règim jurídic del sector públic estableix que les administracions públiques "han d'aplicar el principi de proporcionalitat i elegir la mesura menys restrictiva, motivar la seva necessitat per a la protecció de l'interès públic, així com justificar la seva adequació per aconseguir les finalitats que es persegueixen, sense que en cap cas es produeixin diferències de tracte discriminatòries" i afegeix que "així mateix, han d'avaluar periòdicament els efectes i resultats obtinguts".

En el mateix sentit, l'article 31 de la Llei 26/2010 de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya disposa que l'actuació administrativa ha de respectar els principis de racionalitat i proporcionalitat.

A més, l'article 5.3 de la Carta de drets i deures de Barcelona reconeix el dret de la ciutadania a ser tractada amb respecte i deferència per les autoritats i el personal municipal, especialment envers les persones grans i les persones amb necessitats especials.

7. Conclusions

Aquesta Sindicatura és conscient que les restriccions a la circulació en un punt tan complex i saturat com és l'entorn del Park Güell s'engloben dins les mesures necessàries contra la



turistificació i, en aquest sentit, estan plenament justificades per protegir i garantir el benestar i el dret a viure bé a la ciutat de la ciutadania resident.

Tenint en compte les condicions d'ús de la targeta d'accés, les excepcions i l'horari lliure en què la piona està baixada, aquesta Sindicatura conclou que queden cobertes la majoria de situacions en què raonablement s'hauria de permetre la circulació: persones usuàries d'un taxi o un VTC, persones grans, persones amb mobilitat reduïda (PMR), vehicles que venen a recollir alumnes dels centres educatius, vehicles sanitaris, vehicles d'emergències, persones que tinguin un vehicle (en propietat o com a conductores habituals) i persones usuàries d'un aparcament (en propietat o en lloguer).

Ara bé, també és cert que el cas específic de la promotora de la queixa no quedaria cobert quan es trasllada en un vehicle privat: no arriba als 65 anys, no té un reconeixement oficial de PMR, no és ni propietària ni usuària d'un vehicle domiciliat a l'àrea restringida, tampoc no és ni propietària ni llogatera d'una plaça d'aparcament... I ara que està lesionada ha patit el rigor de les restriccions.

Aquest cas il·lustra situacions que poden donar-se: el supòsit d'una persona de menys de 65 anys amb la mobilitat limitada temporalment.

Per això, si bé aquesta Sindicatura considera que les restriccions i l'operativa de funcionament són ajustades a dret i eficaces, considera convenient assenyalar que l'excepció de mobilitat reduïda s'ha d'interpretar amb sentit comú i proporcionalitat per garantir la mobilitat de qualsevol persona amb problemes evidents per moure's, tot i que no tingui el reconeixement legal de PMR.

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 i eficaç.

No obstant això, aquesta Sindicatura resol:

- **Recomanar a la Primera Tinència d'Urbanisme, Acció Climàtica, Mobilitat, Pla de Barris i Serveis Urbans** que, per evitar situacions injustes, doni instruccions



clares al personal encarregat del Centre de Control perquè apliquin l'excepció prevista per a les persones amb problemes de mobilitat. També recomana que el personal actuï amb criteris de flexibilitat, sentit comú i proporcionalitat sempre que les limitacions de la mobilitat siguin evidents i fàcilment apreciables de manera objectiva, com ara amb l'ús d'ajudes tècniques (crosses, cadira de rodes, etc.).

- **Recordar** a l'**Àrea Metropolitana de Barcelona** 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.