



RESOLUCIÓ

Civisme i convivència



DRET A UNA CONVIVÈNCIA PACÍFICA
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 17 de juliol de 2026, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en relació amb el resultat del procés de mediació dut a terme pel Servei de Mediació del Districte de Sant Martí.

A parer seu, el servei no havia gestionat adequadament les seves queixes relatives a sorolls veïnals, així com a presumptes amenaces i conductes hostils atribuïdes als residents del pis superior de l'habitatge on residia.

La interessada manifestava que aquesta situació li va ocasionar importants afectacions en la salut i el benestar, fins al punt de veure's obligada a abandonar el seu domicili.

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 27 de juliol de 2026, la Sindicatura es va adreçar a [la Regidoria del Districte de Sant Martí](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 30 de setembre de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la intervenció realitzada en el procés de mediació veïnal.



CONSIDERACIONS

1. El Servei de Prevenció i Convivència del Districte de Sant Martí

El Servei de Prevenció i Convivència del Districte de Sant Martí (d'ara endavant, *el servei*) es configura com un recurs de caràcter preventiu i socioeducatiu orientat a promoure la convivència, prevenir l'escalada de les controvèrsies i afavorir-ne la gestió dialogada.

La seva intervenció es regeix pels principis de voluntarietat, imparcialitat, confidencialitat i proporcionalitat, i no comprèn l'exercici de funcions inspectores ni sancionadores. La metodologia d'intervenció es fonamenta, entre altres elements, en l'escolta de les parts, el contrast de la informació disponible, l'observació directa i la coordinació amb altres serveis quan les circumstàncies del cas ho requereixen.

En aquest marc, la intervenció del servei no té per objecte determinar la certesa de totes les manifestacions formulades per les parts ni dirimir quina té raó, sinó analitzar la situació plantejada, valorar les possibilitats d'intervenció dins del seu àmbit competencial i, quan concorren les condicions necessàries, promoure actuacions adreçades a millorar la convivència.

2. La intervenció desenvolupada pel servei

D'acord amb la informació facilitada pel Districte, la intervenció en el cas objecte d'estudi es va iniciar el 7 de gener de 2026, arran de les queixes formulades per la interessada per molèsties continuades de soroll procedents de l'habitatge superior, problemes de convivència i presumptes amenaces. Segons manifestava, aquestes circumstàncies afectaven significativament el seu descans, la seva salut i la seva qualitat de vida.

El servei va incorporar aquestes manifestacions a la valoració inicial del cas i va orientar l'actuació a analitzar la situació de convivència, contrastar la informació disponible, valorar la viabilitat d'un procés de mediació i identificar l'existència de possibles factors de vulnerabilitat que poguessin requerir la intervenció o la coordinació amb altres serveis.

La intervenció es va prolongar fins al juliol del 2026 i es va adaptar a l'evolució del cas i a la informació obtinguda durant aquest període. Es van mantenir diverses entrevistes presencials amb la interessada i la seva mare, en les quals es va recollir el relat dels fets, la cronologia del conflicte i les afectacions que la interessada manifestava en relació amb la seva salut, el descans i la qualitat de vida. Posteriorment, el servei va efectuar el seguiment del cas mitjançant entrevistes, contactes telefònics, correus electrònics i comunicacions per missatgeria.



Paral·lelament, el servei va contrastar la informació facilitada per la interessada amb altres persones relacionades amb el conflicte. En concret, va mantenir contactes amb l'administració de finques i amb representants de la comunitat de propietaris, i també va contactar amb l'altra unitat familiar implicada, amb la qual va mantenir entrevistes i va fer una visita domiciliària. D'aquestes actuacions es va constatar l'existència de versions divergents sobre els fets objecte de la controvèrsia.

Atesa la complexitat de la situació, també es van efectuar coordinacions amb altres serveis i professionals, entre els quals la Guàrdia Urbana de Barcelona i professionals sanitaris de referència, amb la finalitat d'abordar, dins dels àmbits competencials respectius, les diferents necessitats detectades.

Al llarg de la intervenció, el servei va valorar la possibilitat d'impulsar un procés de mediació. Tanmateix, de les actuacions efectuades va concloure que el conflicte presentava un grau elevat de cronificació, que s'havien trencat els canals de comunicació entre les parts i que no concorrien les condicions mínimes de participació, confiança i disponibilitat per al diàleg necessàries per sostenir un procés de mediació.

Malgrat aquestes circumstàncies, el servei va mantenir la intervenció mentre va considerar que quedaven actuacions susceptibles de ser desenvolupades dins del seu àmbit competencial. Un cop considerades esgotades aquestes possibilitats i constatada la manca de viabilitat de la mediació, va acordar el tancament tècnic de la intervenció.

De la documentació facilitada es desprèn, per tant, que el malestar expressat per la interessada i les afectacions que referia sobre la seva salut i qualitat de vida es van tenir en compte en la valoració del cas. Al mateix temps, el servei va contrastar les manifestacions formulades amb la resta d'informació disponible, amb la finalitat d'obtenir una visió més completa de la controvèrsia. Igualment, davant la identificació de circumstàncies que excedien l'àmbit estrictament convivencial, es van establir mecanismes de coordinació amb professionals d'altres àmbits.

La informació examinada permet constatar, així mateix, que la intervenció municipal no es va limitar a valorar la possibilitat d'iniciar una mediació. El servei va escoltar la interessada i va efectuar un seguiment del cas, va contrastar la informació amb altres persones implicades, va dur a terme una visita domiciliària, va contactar amb representants de la comunitat de propietaris i va establir coordinacions amb altres serveis.

En aquestes circumstàncies, la Sindicatura considera prou motivada la decisió de posar fi a la intervenció. La mediació requereix unes condicions mínimes de participació voluntària, confiança i disponibilitat per al diàleg que, segons la valoració tècnica municipal, ja no



concorrien en aquest cas. El fet que la intervenció no permetés assolir una solució satisfactòria per a la interessada no determina, per si mateix, que l'actuació municipal hagi de considerar-se insuficient o inadequada.

3. La problemàtica acústica

Pel que fa a les molèsties acústiques manifestades per la interessada, el servei va valorar la procedència d'efectuar mesuraments sonomètrics d'acord amb els criteris tècnics municipals aplicables en matèria de contaminació acústica.

Segons la informació facilitada, aquests mesuraments resulten adequats quan les característiques de la font emissora i la naturalesa del soroll permeten obtenir resultats objectivables i reproduïbles. En canvi, els sorolls vinculats a l'ús ordinari d'un habitatge, com ara passos, desplaçaments de mobiliari o altres sorolls de caràcter intermitent i variable, presenten dificultats per verificar-se de manera concloent mitjançant sonometries.

En aquest context, el servei també va valorar la petició de la interessada perquè la persona resident a l'habitatge superior deixés d'utilitzar un caminador al domicili, que ella identificava com una de les principals fonts de soroll. Aquesta possibilitat es va descartar atenent la necessitat funcional d'aquest element de suport per a la mobilitat quotidiana de la usuària. Així mateix, el servei va assenyalar que no disposava d'elements objectius que permetessin corroborar altres apreciacions formulades per la interessada sobre les circumstàncies personals d'aquesta persona.

En conseqüència, l'actuació municipal no es va orientar a efectuar mesuraments acústics, sinó a abordar la situació des de la perspectiva de la convivència, contrastar la informació aportada per les parts, valorar la viabilitat de la mediació i prendre en consideració altres factors que podien tenir incidència en la percepció dels sorolls, com ara les característiques constructives o el nivell d'aïllament acústic de l'edifici.

Sobre aquesta qüestió, la Sindicatura constata que l'Ajuntament ha exposat les raons de caràcter tècnic per les quals no va considerar idònia la realització d'una sonometria, atesa la naturalesa intermitent i variable dels sorolls descrits.

Per tant, de la informació examinada no es desprèn que la manca de mesuraments acústics obeís a una situació d'inactivitat municipal, sinó a una valoració tècnica sobre la idoneïtat d'aquesta actuació en atenció a les característiques concretes dels sorolls denunciats.



4. Valoració de l'actuació municipal

De l'anàlisi de la informació facilitada pel Districte de Sant Martí es desprèn que la valoració tècnica del cas es va efectuar a partir del conjunt d'informació obtinguda mitjançant les entrevistes, les visites, les observacions i les coordinacions desenvolupades durant la intervenció.

El servei va prendre en consideració el malestar manifestat per la interessada i les afectacions que referia sobre la seva salut, el descans i la qualitat de vida, i va contrastar aquestes manifestacions amb la resta d'elements de què disposava per obtenir una valoració global de la situació.

Segons el criteri tècnic municipal, la problemàtica plantejada no podia abordar-se exclusivament des de la perspectiva d'un conflicte de convivència entre dues unitats familiars, atès que hi concorrien altres circumstàncies de caràcter personal, familiar i emocional que excedien l'àmbit d'actuació estrictament convivencial. La concurrència d'aquests elements va determinar la conveniència d'establir coordinacions amb professionals d'altres àmbits, dins dels respectius marcs competencials.

Així mateix, el servei va apreciar un grau elevat de cronificació del conflicte i va concloure que no concorrien les condicions mínimes necessàries per desenvolupar una mediació amb garanties. En conseqüència, un cop esgotades les possibilitats d'intervenció que va considerar disponibles dins del seu àmbit competencial, va acordar el tancament tècnic del cas.

En definitiva, la informació facilitada permet constatar que l'actuació municipal va tenir continuïtat en el temps i es va adaptar a les circumstàncies detectades durant el seguiment del cas.

En el marc d'aquesta intervenció, es van tenir en compte les manifestacions de la interessada, es va contrastar la informació amb altres persones implicades, es van dur a terme actuacions de seguiment i es van establir coordinacions amb altres serveis, alhora que es va valorar de manera continuada la viabilitat de la mediació.

A la vista del conjunt d'actuacions examinades, [aquesta Sindicatura no aprecia elements que permetin considerar inadequada l'actuació municipal supervisada](#), sens perjudici que la intervenció no permetés resoldre el conflicte en els termes desitjats per la interessada.



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 Sant Martí** ha estat adequada i respectuosa amb els principis de bona administració, atès que la intervenció municipal ha estat diligent, proporcionada i ajustada a l'àmbit competencial del servei.

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".