



RESOLUCIÓ

Empadronament



DRET A L'EMPADRONAMENT
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 1 de juny de 2026 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Residia en un habitatge on també constava empadronada una altra persona que no hi residia efectivament des de feia aproximadament dos anys.
- Havia tramitat un expedient d'ajut al lloguer davant el Consorci de l'Habitatge de Barcelona, i el dia 29 de maig de 2026 havia rebut una carta certificada amb un requeriment de documentació relativa a la situació de les persones empadronades al seu domicili o, alternativament, l'acreditació de la baixa padronal corresponent. El termini per aportar la documentació acabava el 8 de juny de 2026.
- El dia 16 de març de 2026 havia acudit a una oficina d'atenció ciutadana (OAC) per regularitzar la situació. Se li va indicar que hi havia dues vies: d'una banda, la tramitació d'una baixa d'ofici, amb un termini de resolució que podia allargar-se diversos mesos, i, de l'altra, l'aportació d'una autorització signada per la persona afectada sol·licitant la baixa, supòsit en el qual la tramitació es duia a terme d'una manera immediata.
- El dia 29 d'abril de 2026 tenia concertada cita per presentar la documentació, però el dia anterior, 28 d'abril, l'Ajuntament li va comunicar per SMS l'anul·lació de la cita, sense oferir cap alternativa. Posteriorment, va sol·licitar una nova cita que li va ser assignada per al dia 1 de juny. En aquesta data, va comparèixer amb la documentació requerida, però se li va denegar verbalment la tramitació, amb el motiu que l'autorització de baixa padronal no incloïa la nova adreça de la persona afectada i que, a més, l'autorització, amb data del 14 d'abril, ja no era considerada vàlida perquè havia transcorregut més d'un mes des que s'havia signat.



- Aquesta situació, malgrat que era imputable a l'actuació de l'Ajuntament, li estava ocasionant un perjudici greu, atès que podia afectar negativament el seu expedient d'ajut al lloguer, tot i haver actuat amb la diligència deguda i amb anterioritat al requeriment rebut.
- El dia 1 de juny havia dirigit un escrit al Departament de Població i Processos Electorals, exposant la situació descrita.

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 4 de juny de 2026 la Sindicatura es va adreçar al [Departament de Població i Processos Electorals](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 3 d'agost de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposava el marc jurídic aplicable a la tramitació de la baixa padronal sol·licitada.

CONSIDERACIONS

1. La tramitació de la baixa padronal objecte de queixa

La queixa té origen en la presència al padró municipal d'una persona que, segons manifestava la persona interessada, havia deixat de residir al seu domicili aproximadament dos anys abans. Tot i això, aquesta circumstància no havia estat comunicada a l'Ajuntament durant aquest període, de manera que la situació d'empadronament indegut es va mantenir en el temps fins que va aflorar arran de la tramitació d'un ajut al lloguer davant el Consorci de l'Habitatge de Barcelona.

Cal recordar que el padró municipal és el registre administratiu que acredita la residència habitual de les persones i que els ajuntaments tenen l'obligació legal de mantenir-lo actualitzat perquè les dades que hi consten s'ajustin a la realitat.

Pel que fa a la baixa de persones que figuren empadronades indegudament, la normativa estableix un procediment específic dotat de diverses garanties per protegir els drets de la persona afectada. En concret, l'article 72 del Reial Decret 1690/1086, d'11 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de població i demarcació territorial de les entitats locals, desplegat



per l'apartat 5.2.4.1 de la Resolució de 29 d'abril de 2020, per la qual es dicten instruccions tècniques als ajuntaments sobre la gestió del padró municipal, preveu que l'Ajuntament només pot acordar una baixa per inscripció indeguda després de tramitar l'expedient administratiu corresponent i d'atorgar tràmit d'audiència a la persona afectada. A aquest efecte, s'ha de notificar la incoació de l'expedient, informar dels motius que justifiquen la baixa i concedir un termini perquè la persona interessada pugui formular al·legacions i aportar la documentació que consideri pertinent. Quan la notificació no es pot practicar, la normativa preveu mecanismes específics de publicitat a través del *Butlletí Oficial de l'Estat*, tal com preveu la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

La informació municipal facilitada a aquesta Sindicatura posa de manifest que la informació rebuda inicialment per l'interessat no va ser correcta. El mateix Departament de Població i Processos Electorals reconeix que, davant la situació exposada, el que procedia era incoar un expedient de baixa per inclusió indeguda. Igualment, assenyala que, una vegada iniciat aquest procediment, era possible expedir de forma immediata un volant o certificat de convivència actualitzat en què constés l'existència de l'expedient de baixa en tramitació, sense incloure les dades personals de la persona afectada.

Així mateix, consta que l'interessat va presentar un escrit davant el Departament de Població i Processos Electorals el dia 1 de juny de 2026 i que va obtenir una resposta municipal el dia 4 de juny següent, és a dir, en un termini especialment breu i ajustat a la urgència derivada del requeriment efectuat pel Consorci de l'Habitatge.

Finalment, en el marc de la tramitació d'aquesta queixa, la Sindicatura ha contactat amb la persona promotora, la qual ha pogut acreditar que va obtenir, dins del termini requerit, el document padronal en què ja constava la tramitació de la baixa per inclusió indeguda de la persona que figurava empadronada al domicili. D'acord amb la informació facilitada pel mateix Departament de Població i Processos Electorals, aquest document hauria de ser suficient, en principi, per acreditar la situació davant del Consorci de l'Habitatge i permetre la continuació de la tramitació de l'ajut al lloguer.

Per tant, tot i que es constaten deficiències en la informació inicial facilitada sobre el procediment aplicable, s'observa que posteriorment l'Ajuntament va actuar amb agilitat per reconduir la situació i que les garanties pròpies del procediment de baixa per inclusió indeguda, orientades a protegir els drets de la persona afectada, justifiquen que aquest tipus d'expedients requereixin una tramitació formal i no puguin resoldre's de manera immediata.



2. L'atenció rebuda pel ciutadà a l'Oficina d'Atenció Ciutadana

Pel que fa a l'atenció rebuda a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, la persona interessada exposa que tenia concertada una cita per al dia 29 d'abril de 2026 per presentar la documentació necessària, però que aquesta va ser anul·lada el dia anterior mitjançant un missatge SMS sense que se li oferís una alternativa immediata. Posteriorment, va haver d'obtenir una nova cita per al dia 1 de juny de 2026.

L'Ajuntament no ha aportat una explicació específica sobre aquesta cancel·lació. Tanmateix, tenint en compte les circumstàncies que afectaven aquell període i la situació de conflicte col·lectiu que incidia en la prestació del servei d'atenció ciutadana, és raonable considerar que la manca de personal disponible podria haver influït en la necessitat de reprogramar determinades cites. En qualsevol cas, la cancel·lació va comportar un retard en la tramitació d'una gestió que, posteriorment, va adquirir una urgència especial per a la persona afectada.

Més rellevant és encara la informació facilitada a l'interessat durant les seves gestions presencials. El mateix Departament de Població i Processos Electorals reconeix expressament que la informació proporcionada no va ser correcta, ja que la indicació relativa a la necessitat d'aportar una nova adreça o la documentació presentada no responia al procediment legalment aplicable. Igualment, tampoc es va informar adequadament sobre la possibilitat d'incoar un expedient de baixa per inclusió indeguda ni sobre els efectes immediats que aquesta actuació podia tenir en l'expedició de documents padronals actualitzats.

Aquesta informació incorrecta i incompleta va generar una situació d'incertesa en la persona interessada i va dificultar que pogués acreditar oportunament la seva situació davant el Consorci de l'Habitatge, malgrat que havia iniciat les gestions necessàries amb prou antelació. Per aquest motiu, la Sindicatura considera que l'atenció rebuda no va assolir els estàndards exigibles de qualitat informativa i assessorament administratiu. En conseqüència, si bé l'actuació posterior dels serveis centrals va permetre reconduir la situació amb rapidesa, es constaten mancances en l'atenció inicial rebuda a l'OAC tant pel que fa a la cancel·lació de la cita sense una alternativa immediata com, especialment, per la informació errònia i incompleta facilitada al ciutadà sobre els mecanismes legals disponibles per regularitzar la situació padronal.

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 **Departament de Població i Processos Electorals** ha estat ajustada a dret i eficaç pel que fa a l'impuls de la tramitació de la baixa padronal, si bé es van produir mancances inicials en la informació facilitada sobre el procediment aplicable.

No obstant això, aquesta Sindicatura resol:

- **Recordar al Departament de Població i Processos Electorals** que ha de vetllar perquè les oficines d'atenció ciutadana disposin d'una informació actualitzada i de criteris homogenis sobre la tramitació padronal, a fi de garantir un assessorament correcte a la ciutadania.

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"**.