



RESOLUCIÓ

Civisme i convivència



DRET A UNA CONVIVÈNCIA PACÍFICA
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 31 d'octubre de 2025 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Des del novembre del 2022 patia una situació greu de violència acústica i coaccions per part d'una veïna que colpejava reiteradament la paret del dormitori durant la nit amb la finalitat d'impedir que ella descansés.
- Ha informat repetidament d'aquesta situació l'Ajuntament, però considerava que no s'havia actuat amb la diligència necessària per protegir el seu dret al descans i a la integritat personal.
- Detallava totes les sol·licituds d'intervenció que havia fet a l'Ajuntament, entre les quals destacaven trucades al servei d'emergències 112 i la visita dels tècnics del Districte de Sant Andreu a la veïna, durant la qual ella va admetre els cops. Tot i això, no se li va emetre cap advertència ni se li van aplicar mesures correctores.

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 7 de novembre de 2025 la Sindicatura es va adreçar al [Districte de Sant Andreu](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.



Resposta dels òrgans afectats

El dia 1 de desembre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions municipals dutes a terme a fi d'atendre la situació denunciada per la persona interessada.

CONSIDERACIONS

1. Les relacions de veïnatge

Tot i que es tracta, fonamentalment, d'un [conflicte entre privats](#), situacions com la descrita per la interessada poden adquirir una dimensió pública des del moment que afecten la qualitat de la relació de convivència d'una comunitat residencial i el dret a la intimitat a l'interior dels habitatges, i pertorben el seu [dret al descans](#).

En aquest punt, cal assenyalar que el dret al descans en el domicili implica poder viure en l'habitatge propi sense interferències indegudes, especialment sorolls excessius, molèsties reiterades o activitats que alterin el benestar. [La jurisprudència del Tribunal Constitucional](#) ha declarat reiteradament que el soroll incideix en drets protegits constitucionalment: la inviolabilitat del domicili, la salut, un medi ambient adequat i un habitatge digne (sentències de 24 de maig de 2001 i de 23 de febrer de 2004).

En la mateixa línia es pronuncia [el Tribunal Europeu de Drets Humans](#) en diverses sentències dictades sobre la interpretació i la tutela de drets fonamentals (sentències de 9 de desembre de 1994, de 19 de febrer de 1998 o de 8 de juliol de 2003), en les quals adverteix que certs danys ambientals, encara que no posin en perill la salut de les persones, poden atemptar contra el dret al respecte de la seva vida privada i familiar i privar-les de gaudir del seu domicili en els termes de l'article 8.1 del Conveni de Roma.

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:

1. La bona qualitat de vida dins l'habitatge exigeix un comportament cívic i respectuós, evitant molestar els veïns fent sorolls innecessaris, com ara tancament de porta bruscs, crits, música molt alta i celebrar festes, posar electrodomèstics molt sorollosos o similars, i especialment durant l'horari nocturn. En cas de disposar d'equips audiovisuals amb tecnologia digital, i a fi de gaudir de les prestacions tècniques d'aquests equips, cal que la sala on s'instal·lin estigui adequada al seu ús, fet que requereix generalment un aïllament acústic superior a l'habitual.



2. El soroll produït per 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 següents normes:
 - a) El volum de la veu s'ha de mantenir a nivells de bona i pacífica convivència.
 - b) El funcionament dels electrodomèstics de qualsevol classe, aparells, instruments musicals o acústics, o d'altra mena, a l'interior de l'habitatge s'ha d'ajustar per tal que no se superin els valors límit d'immissió a l'ambient interior i els valors límit d'immissió a les vibracions.
 - c) Des de les 21 hores de la nit fins a les 8 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 canvi 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 trobar solucions a aquestes situacions no desitjades.**

2. La intervenció municipal en el cas concret

Segons informa el Districte de Sant Andreu, arran de la situació de conflicte exposada per la persona interessada i de la intervenció inicial de l'Equip de Policia de Barri (EPB), es va activar el Servei de Prevenció i Convivència (SPC) amb la finalitat de valorar la viabilitat d'una mediació entre les parts implicades.

El conflicte es produeix perquè la veïna colpeja, de manera reiterada, la paret mitgera amb el dormitori de la resident, principalment en horari nocturn, al·legant que sent els roncs de la seva parella. Segons consta, però, aquests roncs no superen els nivells de soroll permesos legalment. Darrerament, la freqüència i la intensitat dels cops van augmentar, fet que va provocar una afectació greu al descans i a l'estat de salut de la resident. Malgrat els intents previs de diàleg i les propostes de solució plantejades, la veïna va mantenir una actitud provocadora i una manca de col·laboració.



El 17 de setembre de 2025, l'SPC va contactar amb la persona interessada, la qual va exposar el problema i va manifestar la seva voluntat de provar una mediació abans d'interposar una denúncia formal.

Posteriorment, el 19 de setembre de 2025 el servei va fer una visita presencial a la comunitat per entrevistar-se amb l'altra part implicada. Durant aquesta actuació, la conversa va ser tensa inicialment, però va esdevenir més fluida un cop el personal de l'SPC es va identificar degudament. Malgrat això, en un primer moment la veïna no va mostrar disposició a participar en un procés de mediació, ja que considerava que la solució passava perquè l'altra part fes obres al seu habitatge.

Finalment, el 16 d'octubre de 2025 la veïna va contactar amb l'SPC i va informar que patia una malaltia reumàtica que requeria un descans adequat, així com que havia intentat diverses mesures per pal·liar la situació, com l'ús de taps per a les orelles, sense resultats satisfactoris. En aquesta comunicació, va manifestar la seva disposició a participar en una mediació.

Arran d'això, el cas ha estat derivat al servei de mediació de ciutat i està previst que la intervenció s'iniciï en un termini aproximat de dos mesos.

3. Valoració de la intervenció municipal

A partir de la informació facilitada, es constata que l'actuació municipal ha estat adequada i alineada amb els protocols de gestió de conflictes veïnals. Davant d'una situació de convivència complexa, el Districte ha activat els serveis municipals corresponents i ha optat per prioritzar la prevenció i el diàleg com a vies preferents, abans de recórrer a mecanismes de caràcter sancionador o judicial.

En aquest marc, cal recordar que el juny del 2013 es va aprovar la Mesura d'ordenació i criteris comuns de les intervencions amb estratègies de mediació comunitària, que estableix les bases per a la utilització d'aquest recurs en diversos àmbits de convivència, entre els quals s'inclouen els conflictes veïnals.

Aquesta eina té com a finalitat principal promoure el bon veïnatge i facilitar la resolució pacífica de les discrepàncies mitjançant la creació d'espais de diàleg entre les parts implicades.



Finalment, cal destacar que la mediació té un caràcter voluntari, atès que només pot dur-se a terme amb el consentiment de totes les persones afectades. El seu èxit depèn, en gran mesura, de la voluntat de col·laboració i del compromís mutu per assolir una solució consensuada.

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 Andreu ha estat adequada i ajustada als procediments de gestió de conflictes veïnals](#).

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.