

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA CONVIVÈNCIA PACÍFICA (PREVENCIÓ I SEGURETAT)

#### ANTECEDENTS

##### Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 24 de desembre de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Arran de les persistents molèsties per soroll en horari nocturn, generades per la veïna del pis superior al seu, i després que la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) no pogués comprovar les molèsties, es va activar un procés de mediació a través del Servei de Mediació de Convivència Veïnal del Districte de Sant Martí.
- Al llarg del procés, des del Servei de Mediació no s'havia actuat de manera àgil ni neutre. Una vegada iniciat el procés, la veïna la va denunciar per amenaces. Segons constava a la denúncia, havia estat el mateix servei de mediació que l'havia instat a denunciar la situació.
- A partir d'aquell moment, des del servei de mediació li havien comunicat que mentre durés el procés judicial no podien tenir contacte. En canvi, deduïa que sí que van continuar mantenint el contacte amb la veïna denunciant i generadora de les molèsties.
- El judici s'havia celebrat i l'havien declarat absolta. Considerava que el servei de mediació no havia estat útil i que s'havia decantat a favor d'una de les parts.

##### Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se al **Districte de Sant Martí** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 31 de desembre de 2024 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

### **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 28 de gener de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit de les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament per atendre la sol·licitud de mediació de la persona interessada.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Les competències municipals en la resolució de conflictes entre privats.**

El conflicte plantejat per la persona interessada, tot i tractar-se fonamentalment d'un **conflicte entre privats**, són situacions que poden adquirir una dimensió pública des del moment en què afecten la qualitat de la relació de convivència d'una comunitat residencial i el dret a la intimitat a l'interior dels habitatges.

De fet, l'Ordenança del medi ambient de Barcelona prohibeix pertorbar el descans i la tranquil·litat dels veïns i veïnes:

Art. 45-4 Veïnatge:

1. La bona qualitat de vida dins l'habitatge exigeix un comportament cívic i respectuós que eviti molestar el veïnat fent sorolls innecessaris, com ara tancaments 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 sigui adequada per 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 normes següents.
  - c) Des de les 21.00 fins a les 8.00 hores de l'endemà 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 s'estableix a l'art. 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.

En el marc jurídic exposat, l'Ajuntament de Barcelona, el juny del 2013, va aprovar la Mesura d'ordenació i criteris comuns de les intervencions amb estratègia comunitària, que preveu la mediació, entre d'altres, en conflictes veïnals amb l'objectiu de fomentar la convivència i el bon veïnatge. **El supòsit objecte d'aquesta queixa s'inclou en la tipologia de situacions susceptibles de mediació.**

Així doncs, **l'Ajuntament no es pot inhibir en la responsabilitat d'intervenir per tal de trobar solucions a aquestes situacions no desitjades.**

## **2. La intervenció municipal en el conflicte plantejat**

El Districte, a través del servei municipal externalitzat de l'Equip de Prevenció i Convivència (EPC), va informar cronològicament de les actuacions fetes entorn de la problemàtica de convivència detectada en l'immoble on viu la persona interessada:

- El 19 de juliol de 2024, a través de l'IRIS, **l'EPC va rebre un missatge de la promotora de la queixa per molèsties de sorolls veïnals.** L'EPC va reobrir el cas, perquè durant l'any 2022 ja s'havia produït el problema de convivència. **El mateix dia es va contactar telefònicament amb la interessada per explicar el funcionament del servei de mediació,** es va proporcionar una orientació i contenció emocional. Així mateix, se li va facilitar una adreça de correu electrònic per a comunicacions.
- El 22 de juliol de 2023, la interessada va enviar un correu per explicar que havia trucat a la GUB, tal com l'havien orientat, i que la patrulla que hi va actuar l'havia informat que els veïns no feien cap soroll. Això li havia generat sentiment de frustració.
- El 30 de juliol de 2024, l'EPC va contactar amb l'administradora de finques, la qual va informar ser coneixedora de la problemàtica i que la promotora de la queixa tenia molta sensibilitat als sorolls. Afegia que **els inquilins havien manifestat haver rebut amenaces de mort per part de la interessada.** Davant d'aquesta informació, l'EPC va contactar amb la interessada per intentar establir relació entre les veïnes de l'any 2022 i les actuals. La interessada va dir que no hi havia cap relació, que havia estat dos anys tranquil·la i que després es tornaven a sentir molts sorolls.
- El 5 d'agost de 2024, l'EPC va rebre un missatge de veu de la interessada queixant-se de soroll de cops a la matinada. L'EPC va visitar el veí, que negava que fes cops de nit, i explicava dos episodis en els quals havia intervingut el

Cos de Mossos d'Esquadra (CME) per amenaces de mort i denúncia per violència de gènere.

- El 7 d'agost de 2024, l'EPC va fer consultes al CME i a la GUB. Els primers van facilitar les informacions més rellevants per continuar amb el cas. Els segons van informar que coneixien el problema perquè la promotora de la queixa havia enviat queixes reiterades per diferents canals, però no havien pogut comprovar la realitat dels sorolls en cap de les cinc actuacions practicades entre el 12 d'agost i el 7 d'octubre.
- El 7 d'octubre de 2024, el veí va fer arribar a l'EPC una còpia de la denúncia interposada davant el CME. **La promotora de la queixa va enviar un missatge a l'EPC informant que el CME li havia notificat la denúncia i es queixava de la tasca mediadora.**
- L'EPC va trucar a la interessada per explicar-li la seva tasca i la van citar el dia 22 d'octubre al Casal de Barri.
- El 8 d'octubre de 2024 la promotora de la queixa va enviar un correu a l'EPC amb un vídeo amb suposats sorolls provinents dels veïns.
- El 10 d'octubre de 2024, **l'EPC es va reunir amb els veïns per traslladar l'efecte de la seva denúncia contra la interessada i els proposava una solució dialogada.** En aquesta trobada els veïns van informar que tenien un testimoni i decidien continuar amb el procés derivat de la denúncia. Per aquest motiu, l'EPC va decidir que no podia continuar intervenint.
- El 22 d'octubre de 2024, en la reunió mantinguda entre **l'EPC i la interessada se la va informar que els veïns no estaven disposats a retirar la denúncia i que l'EPC no podia seguir fent mediació un cop judicialitzat el cas.** La interessada va manifestar la seva voluntat de denunciar els veïns per assetjament. Se li va recomanar recollir proves, trucar al 112 cada vegada que es produïssin cops i no proferir nous crits ni insults als seus veïns, ja que podien ser enregistrats i emprats com a prova contra ella.

A partir d'aquell moment, **es va acabar les actuacions definitivament perquè no es donaven els requisits fonamentals per obrir un diàleg de mediació**, ja que les parts afectades es negaven frontalment a interactuar cara a cara en presència dels mediadors i, a més, havien judicialitzat el conflicte.

Posteriorment, el dia 7 de gener de 2025, la GUB va confeccionar una acta en què adjuntava un Informe als Serveis Socials amb sol·licitud d'intervenció urgent, després d'haver apreciat una situació de vulnerabilitat consistent en una afectació de salut mental amb "parla incoherent i dissociada".

Així, de la informació facilitada pel consistori es va desprendre la voluntat municipal d'intervenir en el conflicte, tot i que hi constava que només es va dur a terme l'ofertament municipal de mediació a les parts, així com gestions prèvies amb les parts. Per tant, la mediació pròpiament no es va arribar a iniciar.

### **3. La neutralitat i imparcialitat del professional mediador**

La promotora, en l'escrit de queixa a aquesta institució, qüestionava la imparcialitat de la persona medidora. En aquest sentit, d'acord amb la Llei 5/2012, de 6 de juliol, de mediació en assumptes civils i mercantils, la mediació està construïda al voltant de la intervenció d'un professional neutral que facilita la resolució del conflicte per a les mateixes parts, de manera equitativa. Per garantir-ne la imparcialitat, la Llei 5/2012 explicita les circumstàncies que la persona medidora ha de comunicar a les parts, seguint-hi el model del Codi de conducta europeu per a mediadors.

De fet, la neutralitat és un dels principis informadors de la mediació, recollit a l'article 8 de la referida llei, i reforçat a l'article 13, que preveu que el mediador no pot iniciar o ha d'abandonar la mediació quan concorrin circumstàncies que afectin la seva imparcialitat.

**La neutralitat implica que la persona medidora no imposa solucions ni orienta el procés cap a un resultat determinat.** La resolució del conflicte ha de ser assolida per les parts implicades. Això es diferencia de **la imparcialitat**, que **es refereix a la no alineació del mediador amb cap de les parts**, de manera que hi mantingui una equidistància i n'asseguri la igualtat. Aquesta distinció es recull en la Recomanació (98) del Consell d'Europa, que vincula la imparcialitat a la relació del mediador amb les parts i la neutralitat a la resolució del procés de mediació.

En el cas objecte d'estudi, la persona interessada qüestiona aquesta imparcialitat segons les apreciacions subjectives. Tot i això, **de la informació facilitada pel consistori a aquesta institució no observa indicis d'aquesta manca d'imparcialitat de la persona que intentava la mediació**, tal com denuncia la ciutadana.

### **4. El principi de voluntarietat de les parts**

Altra qüestió que hem d'abordar és el principi de voluntarietat de les parts implicades en els processos de mediació. Cal recordar que **el model de mediació es basa en la voluntarietat i la lliure decisió de les parts**. Això implica que les dues parts afectades han d'acceptar sotmetre's al procés de mediació tot respectant les seves regles.

La Llei 5/2012 deixa clar que, en el procés, les parts han d'actuar entre si conforme als principis de lleialtat, bona fe i respecte mutu. Així mateix, afegeix que durant el temps en què es desenvolupi la mediació, les parts no poden exercitar contra les altres parts cap acció judicial en relació amb l'objecte del conflicte.

Del cas objecte d'estudi, se'n desprèn que les parts no han acceptat explícitament participar en la resolució voluntària del conflicte i tampoc han complert els requisits fixats per la llei, i que són imprescindibles per iniciar un procés de diàleg en un entorn apropiat per afrontar la situació de conflicte.

Davant d'aquesta situació, l'Ajuntament no pot activar el recurs de la mediació i ha de cercar altres mecanismes de resolució alternativa del conflicte.

## **5. La possibilitat de reinici de la tasca mediadora**

Segons informa l'Ajuntament, **la continuïtat del procés mediador es va descartar** per dos motius: la judicialització de l'assumpte i la manca de voluntarietat de les parts.

Pel que fa al primer motiu, **la judicialització**, en principi aquest no hauria de ser un obstacle. L'article 16.3 de la Llei 5/2012 preveu que, quan de manera voluntària s'iniciï una mediació estant en curs un procés judicial, les parts, de comú acord, poden demanar la suspensió de conformitat amb allò disposat en la legislació processal.

En aquest sentit, tot i que el Real decret de 14 de setembre de 1882, que aprova la Llei d'enjudiciament criminal (LECRim) no estableix directament la suspensió del procediment per sotmetre's a mediació, sí que preveu mecanismes relacionats amb la conciliació, la reparació del dany i la mediació penal, especialment en delictes lleus, com és el cas que ens ocupa.

No podem obviar que la Directiva 2012/29/UE del Parlament Europeu i del Consell, relativa a la justícia restaurativa, garanteix el dret de les víctimes a accedir a programes de mediació penal qual sigui apropiat.

En definitiva, **la mediació pot ser una gran oportunitat per resoldre el conflicte de manera més ràpida i menys conflictiva, fins i tot quan ja s'ha iniciat el procés judicial**. A més, moltes vegades és vista favorablement pel sistema judicial, ja que descongessiona els tribunals i fomenta una resolució dialogada dels problemes.

Quant a la **voluntarietat de les parts a sotmetre's**, com hem dit, la manca del requisit de voluntarietat impossibilita a l'Ajuntament l'activació del recurs de mediació.

Tot i els obstacles manifestats, el consistori assenyala que informará de les actuacions fetes fins ara el Servei de Prevenció i Convivència per tal que es reiniciïn les tasques encaminades a la diagnosi del cas. Tot i això, consideren necessari conèixer

prèviament la resposta dels tècnics de Serveis Socials a la demanda d'intervenció formulada per la GUB el dia 7 de gener.

El consistori conclou que, atesa la complexitat del cas, resultaria imprudent formular un pronunciament sobre les mesures que correspon adoptar per solucionar la problemàtica de convivència que és objecte d'aquesta queixa. En qualsevol cas, es compromet a continuar fent un seguiment del cas a través dels diferents serveis i canals a l'abast del Districte amb el propòsit de trobar la solució més satisfactòria, dins del possible, per a totes les parts afectades.

I és que quan un conflicte entre veïns ja ha arribat al punt de la judicialització i la mediació no ha estat possible, **l'Ajuntament encara pot prendre algunes mesures per intentar mitigar les tensions o col·laborar en la resolució del problema, sempre dins de les seves competències.** Aquestes accions poden incloure la possibilitat d'oferir un servei de mediació reforçada o un altre tipus de conciliació alternativa, amb professionals especialistes en conflictes complexos o facilitar informació i suport legal o tècnic per orientar les parts, entre altres.

## **DECISIÓ**

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació del Districte de Sant Martí ha estat ajustada a dret, pel que fa la intervenció en el conflicte plantejat per la ciutadana, a fi de trobar una solució consensuada entre les parts.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar al Districte de Sant Martí** que continuï fent un seguiment del conflicte i valori altres espais d'intervenció dirigits a facilitar solucions per mitigar la tensió entre les parts.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.