

RESOLUCIÓ

Circulació i estacionament



DRET A LA MOBILITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 17 de maig de 2024, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Treballava en un comerç de subministraments elèctrics ubicat a l'eix verd de Consell de Cent, entre els carrers de Casanova i Muntaner. Detallava que, per la seva activitat, havien de moure palets i gàbies de grans dimensions, replets de material amb caixes i fardells de tubs i tires de gran longitud. Per prestar els seus serveis de repartiment als clients i clientes havien de fer tasques de càrrega i descàrrega cada dia dues vegades, una a primera hora del matí (8.00 hores) i una altra a la tarda (17.00 hores). El transport d'aquest tipus de mercaderia feia bastant soroll metàl·lic i els tubs de coure feien entre 3 i 5 metres, raó per la qual podien ser perillosos si es transportaven en horaris en què el carrer estava ple de gent, bicis i patinets.
- Tenien una zona de distribució urbana de mercaderies (DUM) just davant de l'establiment, però no la podien utilitzar. El motiu era que l'horari establert no quadrava amb les seves necessitats, ja que l'horari d'inici era molt més tard (9.30 hores) i acabava bastant abans (16.00 hores).
- Amb l'horari desitjat de 8.00 a 17.00 hores hi havia altres zones DUM, però eren dos carrers més enllà, raó per la qual no els era viable d'acord amb el tipus de mercaderia que transporten.

- Havien presentat diverses queixes a l'Ajuntament proposant algunes mesures que resolldrien el problema, com ara ampliar l'horari de la zona DUM que sí que tenien a prop, o que es creés una nova zona DUM en un dels dos xamfrans del carrer del Consell de Cent.
- El Districte de l'Eixample el va informar que s'havia tractat aquesta problemàtica a la Taula de Mobilitat del Districte. El resultat va ser que es va desestimar la petició d'ampliar l'horari de la zona DUM de Consell de Cent i que es crearien dues noves zones DUM al carrer de Muntaner amb el carrer de la Diputació.
- El ciutadà considera que aquestes zones DUM, que ja estan operatives, són massa lluny per a les seves necessitats tenint en compte les característiques del material que ha de moure i que, a més a més, suposa un risc per a les persones vianants i conductores de bicis i patinets. Demanen que s'estudii alguna altra opció perquè estan considerant tancar el negoci, atès que les condicions de càrrega i descàrrega els impedeixen exercir la seva activitat econòmica amb normalitat.

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 l'Eixample](#) per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 31 de maig de 2024 i el 31 de juliol de 2025, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 25 de juliol de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada a la petició d'informe inicial, si bé la segona petició continua pendent de resposta. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.



CONSIDERACIONS

1. Retard en la informació

Pel que fa la petició d'ampliació d'informe, l'Ajuntament ha estat quatre mesos sense facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar. 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 al Districte de l'Eixample 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.**

2. Distribució urbana de mercaderies (DUM)

L'Ordenança fiscal 3.12 sobre taxes per l'estacionament regulat de vehicles a la via pública¹ (AREA) estableix els tipus de places regulades, i una d'elles és la zona de distribució urbana de mercaderies (DUM). L'estacionament en aquestes places, que es defineixen com aquelles "reservades a vehicles destinats al transport de mercaderies en operacions de càrrega i descàrrega, requereix l'obtenció prèvia d'un comprovant expedit per l'Ajuntament pels mitjans habilitats".

Així mateix, l'Ordenança de circulació de vianants i vehicles² (OCVV) regula a l'article 26 les activitats de càrrega i descàrrega. Estableix que, si bé en principi aquestes activitats han de dur-se a terme a l'interior dels locals comercials i industrials, l'Ajuntament delimitarà zones reservades per tal que els vehicles destinats al transport de mercaderies puguin carregar i descarregar quan les condicions dels locals comercials o industrials no permetin fer-ho a l'interior.

¹ https://ajuntament.barcelona.cat/transparencia/sites/default/files/of_3.12_taxes_estacionament_via_publica.pdf

² <https://ajuntament.barcelona.cat/norma-portal-juridic/ca/vid/840951923>

De manera expressa, l'OCVV preveu que “els vehicles que facin operacions de càrrega i descàrrega no poden ocupar totalment ni parcialment les voreres, andanes, passeigs [...]”.

L'Ajuntament de Barcelona té l'obligació de vigilar i sancionar les infraccions a les vies urbanes de la ciutat d'acord amb l'article 93.1 de la Carta municipal de Barcelona. I l'article 96 preveu que l'Ajuntament de Barcelona disposa de personal auxiliar de la Guàrdia Urbana per controlar la utilització adequada dels aparcaments a la via pública i denunciar els estacionaments indeguts.

Per això, amb caràcter general, Barcelona de Serveis Municipals, SA (BSM) és l'ens que exerceix principalment la competència controladora i sancionadora de les infraccions per mal estacionament a les zones d'estacionament regulat, on s'inclou la zona DUM, així com la gestió de la grua i dels dipòsits municipals de vehicles. La Guàrdia Urbana també pot sancionar les infraccions que detecti.

3. L'estratègia municipal per a la millora de la DUM

En els darrers anys, la DUM s'ha configurat com una activitat essencial per al sosteniment de la vida urbana que s'ha vist intensificada i modificada per l'auge del comerç electrònic.

L'any 2022, l'Ajuntament va fer un treball transversal amb totes les àrees implicades per conèixer la realitat i l'impacte que el repartiment de mercaderies té a la ciutat. En destacarem els resultats següents:

- Es van identificar tres tipus de DUM: la distribució als establiments comercials de la ciutat (*business to business* o B2B), el repartiment a les persones consumidores (*business to consumer* o B2C) i l'oferta de serveis adreçats tant a persones consumidores com a establiments, com ara recollida de residus, reparacions, mudances, etc. (distribució urbana de serveis o DUS).
- Es va identificar que la DUM la desenvolupen principalment actors privats que pertanyen a un sector variat i molt atomitzat i que té un alt impacte en l'ocupació, tant a la ciutat com a l'àrea metropolitana.

Amb aquest diagnòstic, l'Ajuntament va impulsar l'**Estratègia municipal de la distribució urbana de mercaderies - Horitzó 2030 (EDUM)**³ orientada a potenciar el comerç i reduir l'impacte en el medi ambient, l'ocupació de l'espai públic i la sinistralitat. En cooperació amb les associacions econòmiques i empresarials més representatives de la ciutat i les organitzacions sindicals principals, es va signar l'any 2022 el **Pacte per una nova distribució urbana de mercaderies**, en què es definien, conjuntament amb el sector privat, els objectius principals que cal treballar de cara a millorar el model de DUM.

Entre les fites del Pacte es trobava la d'incrementar l'oferta d'hores en un 20%, que inclou l'objectiu d'ampliar els horaris de càrrega i descàrrega a tota la ciutat, tal com s'especifica a l'Estratègia: "fer més àmplia l'actual franja horària, en la qual es permet aquesta activitat" (majoritàriament l'horari és de 8.00 a 20.00 hores).

Molt recentment l'Ajuntament ha endegat un **estudi dels horaris de les zones DUM**⁴ perquè s'ha vist que presenten una gran variabilitat i, sovint, no s'ajusten als patrons d'ús reals dels transportistes. Actualment, a la ciutat de Barcelona hi ha 3.004 zones DUM, amb un total de 41 horaris de regulació diferents. Aquesta elevada variabilitat horària dificulta l'ús eficient de les places per part dels transportistes i genera desajustos entre la regulació establerta i la realitat operativa del sector logístic.

En el cas concret dels **eixos verds de l'Eixample**, l'any 2023 l'Ajuntament va impulsar un nou sistema per facilitar la càrrega i descàrrega comercial als carrers del Consell de Cent, de Rocafort, del Comte Borrell i de Girona. Es tracta d'un sistema similar al que ja s'aplicava a la superilla de Sant Antoni i que, principalment, permet fer la càrrega i descàrrega als troncs dels eixos verds en cordó davant dels establiments, però deixant espai suficient perquè puguin circular la resta de vehicles.

Una de les particularitats del sistema és precisament l'horari, que és més reduït que en altres zones DUM: de dilluns a divendres, de 9.30 a 16.00 hores, ja que es considera que, per al repartiment fora d'aquest horari, hi ha disponibles altres espais DUM al

³ https://www.barcelona.cat/infobarcelona/ca/tema/mobilitat-i-transport/impulsem-una-distribucio-de-mercaderies-mes-eficient-sostenible-i-segura-a-la-ciutat_1145319.html

⁴ https://www.barcelona.cat/mobilitat/sites/default/files/2025-11/Justificacio_Horaris_DUM.pdf

voltant dels eixos verds amb l'horari general de 8.00 a 20.00 hores. En canvi, el repartiment amb bicicletes o a peu està permès a qualsevol hora per tal de fomentar el transport amb mitjans més sostenibles en la mesura del possible.

4. Les actuacions dutes a terme pel Districte de l'Eixample

L'establiment on treballa el promotor de la queixa es troba justament davant una d'aquestes zones DUM (codi 4675 - Consell de Cent, 230). En congruència amb les normes dels eixos verds, en aquell moment l'horari era de 9.30 a 16.00 hores.

L'establiment va presentar la primera queixa el 8 d'agost de 2023 i el Districte va respondre que es tractaria la qüestió a la Taula de Mobilitat.

L'informe municipal exposa que aquest horari estava pensat per compatibilitzar l'ús prioritari de les persones vianants, preservar la seguretat i la salut dels infants i mantenir l'esperit de carrer pacificat. Per això, fins a les 9.30 hores, l'hora d'entrada dels nens i nenes a les escoles, no es permetia la càrrega i descàrrega, i el mateix passava amb l'horari de finalització, que és l'hora en què comencen a sortir de l'escola.

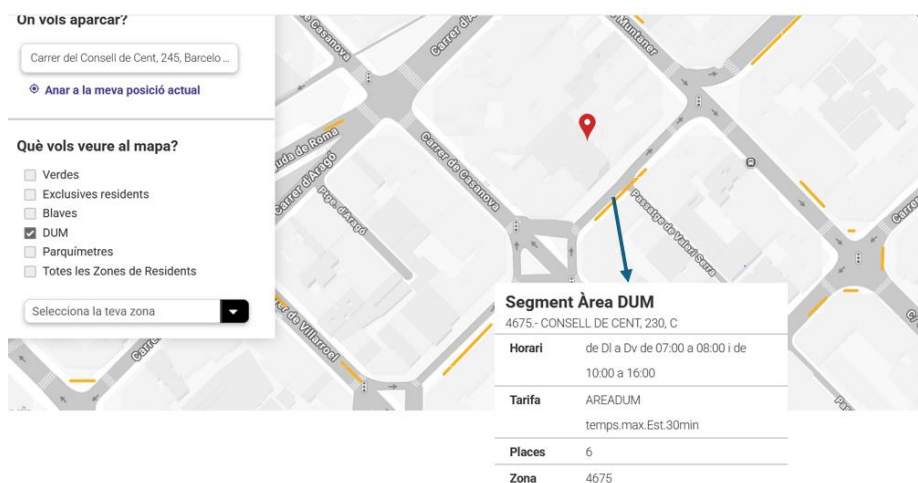
D'acord amb la informació aportada sobre els debats a la Taula de Mobilitat, queda acreditat que **hi havia moltes queixes per l'horari i que les normes dels eixos verds no estaven funcionant**. Finalment es va acordar mantenir l'horari, però situar més zones DUM als carrers transversals, a l'altura dels carrers de Muntaner i d'Aribau. Les noves zones DUM es van implantar amb un horari de 8.00 a 20.00 hores de dilluns a divendres i de 8.00 a 14.00 hores els dissabtes (zones amb codis 4918 i 4917).



El ciutadà insistia en el fet que les noves zones DUM no eren útils per a les seves necessitats, ja que es trobaven massa lluny de l'establiment i l'horari els feia coincidir amb molta gent, bicicletes i patinets. La Sindicatura va suggerir una visita en què els tècnics de l'Ajuntament poguessin valorar *in situ* les dificultats exposades per l'establiment.

Aquesta visita es va produir el 4 d'octubre de 2024 i el ciutadà la va valorar molt positivament, tant per comprendre la filosofia de l'estratègia de la DUM als eixos verds, com perquè els tècnics de l'Ajuntament poguessin constatar les notòries dificultats de transportar els palets amb material per dues travessies en un horari en què el carrer del Consell de Cent es troba en plena activitat.

Després de la visita es va ampliar l'horari de la zona DUM que és davant l'establiment pel que fa a l'hora d'inici, i ara es permet la càrrega i descàrrega de 7.00 a 8.00 hores (i també després, a partir de les 10.00), però no pel que fa a l'hora de finalització, que continua fixada a les 16.00 hores, tal com es pot comprovar al plànol de l'ÀREA⁵:



La funció encarregada a la Sindicatura de Greuges és la defensa dels drets de la ciutadania quan es puguin veure afectats per l'actuació municipal. Però no és funció d'aquesta institució determinar la forma concreta d'establir els horaris òptims de les zones DUM. Aquesta és una decisió que entra dins l'àmbit de la discrecionalitat tècnica.

⁵ <https://areaverda.cat/ca/planol>

Sobre el cas que ens ocupa, aquesta Sindicatura considera que l'atenció prestada al ciutadà ha estat correcta, ja que s'ha avaluat el cas amb rigor, s'han pres en consideració les diferents opcions i s'han implementat canvis per millorar la situació (com la creació de més zones DUM i l'ampliació de l'horari d'inici).

En qualsevol cas, la qüestió de les operacions de càrrega i descàrrega de la ciutat és dinàmica, i per això **aquesta Sindicatura considera que cal fer un seguiment de l'evolució als eixos verds per garantir que els horaris regulats s'ajusten a la realitat logística.**

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 l'Eixample ha estat ajustada a dret.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Suggerir al Districte de l'Eixample** que es creï un grup de treball específic per fer un seguiment de la situació de les zones DUM al voltant del carrer del Consell de Cent.
- **Recordar al Districte de l'Eixample** 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.

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.

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 "Ajuntament de Barcelona, màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania"**.