

RESOLUCIÓ

Circulació i estacionament



DRET A LA MOBILITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 5 de desembre de 2025 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- És veïna del barri Gòtic; en concret, a un carrer proper a la Rambla (Districte de Ciutat Vella). Des de fa cinc anys té llogada una plaça d'aparcament a la plaça del Bonsuccés. Encara que només està a 200 metres de casa seva, el pàrquing pertany al barri del Raval, ja que està a l'altra banda de la Rambla. Fins fa poc temps podia circular sense problema fins a l'entrada del pàrquing a través de carrers de lliure circulació.
- Amb motiu de les obres de la Rambla, fa dos mesos que s'han implantat determinades restriccions de circulació que li impedeixen totalment arribar a la plaça del Bonsuccés, ja que l'únic itinerari permès actualment és pel carrer dels Tallers, que és una via d'ús exclusiu per a residents amb targeta de mobilitat del Raval. És a dir, a l'inici del carrer hi ha una piona hidràulica que només es pot accionar amb aquesta targeta, que és d'ús exclusiu del veïnat.
- D'acord amb les condicions de la targeta de mobilitat, les persones que tenen llogat un aparcament no poden demanar-la, sinó que ho ha de fer la propietat. En el seu cas, el pàrquing és propietat d'una empresa (Núñez i Navarro), la qual es nega a fer el tràmit en el seu nom. L'empresa al·lega que amb el contracte de lloguer ha de ser suficient perquè l'Ajuntament li concedeixi la targeta.

- El 5 de novembre de 2025 va registrar una instància demanant poder disposar temporalment de la targeta de mobilitat del Raval, només mentre duressin les obres. Però la resposta rebuda el 4 de desembre de 2025 no respon ni sí ni no, sinó que li indiquen un itinerari alternatiu que no és correcte.
- No està conforme amb la resposta rebuda i necessita urgentment una solució per accedir al pàrquing i poder anar a treballar cada dia.

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.

D'acord amb el principi d'economia administrativa, no s'ha efectuat una petició d'informe a l'Ajuntament de Barcelona, ja que en l'expedient consta prou informació per poder emetre un pronunciament. Per aquest motiu, un cop examinat el contingut de la queixa, la documentació aportada per la persona interessada i la normativa aplicable, aquesta Sindicatura emet la decisió següent.

CONSIDERACIONS

1. Pla de mobilitat de Ciutat Vella i targeta de mobilitat

Segons s'indica en el web municipal¹, Ciutat Vella és un districte singular dins la ciutat, ja que l'equilibri entre formes de desplaçament és molt diferent de la resta de districtes. Per això, el districte disposa d'un model de mobilitat específic, adaptat a aquestes característiques, per evitar friccions entre els diversos mitjans de transports i que posa al centre de tota decisió la mobilitat de les persones residents.

¹ <https://ajuntament.barcelona.cat/ciutatvella/ca/serveis-i-tramits/informacio-de-mobilitat>



Es tracta del **Pla de mobilitat de Ciutat Vella**, que va ser el resultat d'un procés participatiu² durant la segona meitat de l'any 2017 i que va aprovar, el 16 de juliol de 2018, el Consell Plenari del Districte de Ciutat Vella.

Aquest pla preveu determinades actuacions amb l'objectiu de reduir el trànsit de pas i, alhora, garantir l'accés finalista i les sortides, sobretot, dels vehicles de les persones residents. Entre altres mesures, hi ha la d'establir un **control per facilitar l'accés a les zones restringides a persones residents i usuàries finalistes en determinades vies**, i es va proposar definir i identificar la xarxa destinada al vehicle privat per reduir el trànsit de pas i garantir l'accés finalista (veïnat, serveis autoritzats, aparcaments i serveis d'emergència).

Així, es van col·locar **pilones hidràuliques** amb l'objectiu de millorar la circulació de vehicles i pacificar el trànsit a l'interior del barri. Les pilones es poden activar o desactivar amb l'anomenada *targeta de mobilitat*.

Les **condicions d'ús de la targeta de mobilitat** es regulen a l'anunci aprovat el 21 de juliol de 2022, el qual preveu els criteris d'accés per pacificar el trànsit a determinats carrers de Ciutat Vella. D'acord amb la normativa, les persones que poden accedir a la targeta són les següents:

2. Qui pot demanar la targeta

	POBLACIÓ
A1	A1.1 Persones empadronades a una finca ubicada a les zones regulades, amb vehicle propi (incloses motos). A1.2 Persones empadronades a una finca ubicada a les zones regulades, sense vehicle propi i petició d'accés amb vehicle d'una altra persona o empresa.
A2	Persones no empadronades a una finca de la zona regulada, propietàries d'un aparcament a les zones d'accés restringit.
A3	Hotels, hostals i pensions amb reserva de parada per a hotel a la via pública.

La promotora de la queixa ni està empadronada al Raval (ho està al Gòtic) ni és propietària de l'aparcament, sinó llogatera, i per això en una situació normal no té dret a sol·licitar la targeta de mobilitat del Raval.

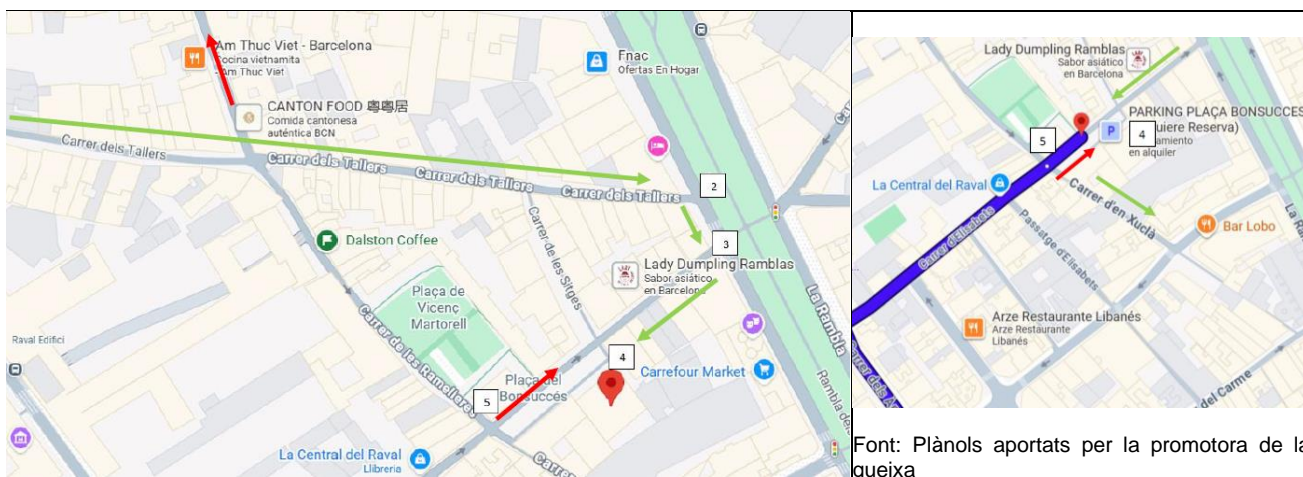
² <https://www.decidim.barcelona/processes/mobilitatcv>

Aquesta situació no era un problema per a ella, ja que hi havia diversos itineraris que permetien accedir a la plaça del Bonsuccés sense passar-hi per cap via reservada exclusivament a residents amb targeta.

2. Obres de la Rambla i informació no actualitzada al plànol de la ciutat

A partir del 29 de setembre de 2025 es van establir determinades restriccions que són rellevants per analitzar el cas que ens ocupa i que han provocat que actualment **l'únic itinerari possible per arribar a la plaça del Bonsuccés sigui a través del carrer dels Tallers**, que és dels restringits amb piona. La promotora de la queixa ha aportat un plànol i fotografies explicant l'itinerari al qual no pot accedir:

1. Entrar pel carrer dels Tallers, on hi ha la piona (1).
2. Girar a la Rambla en direcció mar (2).
3. Entrar per carrer del Bonsuccés (3) fins a arribar a la plaça del Bonsuccés(4). Aquest carrer ha canviat el sentit de la marxa, ja que generalment era en sentit Besòs, és a dir, de sortida a la Rambla, però ara hi ha senyalització específica que canvia aquest règim i ha passat a anar en sentit Llobregat, és a dir, de sortida des de la Rambla. Des del carrer d'Elisabets (perllongament del carrer del Bonsuccés) no es pot accedir a la plaça (5).



La senyalització existent per informar sobre els nous sentits de la marxa és la següent:



Entrar pel carrer dels Tallers a l'altura de plaça de Castella amb la piona hidràulica abaixada (1)



Girar la Rambla direcció mar (2)

Nous sentits de la circulació, ara en direcció Besós



Cruïlla Rambla amb Bonsuccés



Cruïlla Sitges i Bonsuccés



Senyal davant de la pl. Bonsuccés, que obliga a circular en sentit Llobregat.

Senyal al carrer de les Ramelleres amb pl. Bonsuccés, al final del carrer d'Elisabets

Font: Imatges del 12 de desembre de 2025 aportades per la promotora de la queixa

Cal destacar que ni el plànol oficial de la ciutat ni el de l'aplicació Google Maps estan actualitzats, i el carrer del Bonsuccés encara hi consta amb el sentit de la marxa anterior.

4. Atenció rebuda

El 5 de novembre de 2025 la promotora de la queixa va registrar una instància en què demanava expressament a la Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic del Districte de Ciutat Vella la possibilitat de disposar temporalment d'una targeta de mobilitat del Raval durant el temps que es mantingués la situació que no li permet accedir al pàrquing per cap carrer, excepte el dels Tallers.

El 4 de desembre de 2025, dins del termini màxim de 30 dies previst per l'Ajuntament d'acord amb la normativa que regula les queixes IRIS, la interessada va rebre una resposta emesa per un altre servei, Foment de Ciutat, que no responia a la seva petició i que, a més, incloïa informació que considerava incorrecta. En concret, va ser la següent:

Responem a la vostra comunicació amb codi xxx, en la qual manifesteu la vostra disconformitat respecte a la dificultat d'accedir a la plaça Bonsuccés. De fet, venint pel carrer d'Elisabets no es pot accedir, s'ha de girar pel carrer Xuclà i arribar a Pintor Fortuny.

Us demanem disculpes pels inconvenients que aquest fet us hagi pogut ocasionar, i us informem que ja s'han pres les mesures oportunes per evitar que situacions similars es tornin a produir.

D'acord amb els fluxos de circulació permesos, l'itinerari suggerit en aquesta resposta és incongruent, ja que pel carrer del Pintor Fortuny no s'arriba a la plaça del Bonsuccés, almenys no directament. Es podria interpretar que aquesta informació estava fonamentada únicament en una consulta a la informació dels plànols, que, com ja s'ha mencionat, no estan actualitzats.

En virtut del que s'ha exposat, aquesta Sindicatura considera que la resposta **no va ser correcta i que no està en línia amb el dret a la bona administració.**

Una atenció ciutadana de qualitat és un element clau que qualsevol servei públic hauria de garantir per tal de generar confiança i assegurar que els canals de comunicació amb la ciutadania realment permeten la millora del servei. Complir amb el termini de resposta no hauria de restar qualitat al contingut.

La bona administració com a dret i principi està recollida implícitament en l'articulat de la Constitució espanyola, principalment en l'article 103, quan es refereix als principis d'actuació de l'Administració: l'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb sotmetiment ple a la llei i al dret.

Els principis de bona administració i d'eficàcia dels serveis públics, també recollits en l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, impliquen disposar d'una Administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat i respecte, alhora, els drets i els interessos legítims de la ciutadania, i que sigui capaç de resoldre els problemes d'una manera àgil i eficaç.

En el mateix sentit, l'article 29 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya estableix que les administracions públiques de Catalunya han de garantir, en llur actuació, l'exercici i l'efectivitat dels drets dels ciutadans, sigui quin sigui el mitjà de relació.

5. Conclusions

Les condicions d'ús de la targeta de mobilitat del Raval que exclouen les persones llogateres són raonables i ajustades a dret, ja que tenen per objectiu reduir la possibilitat d'un ús fraudulent i reforçar la seguretat jurídica de la titularitat de les targetes.

És cert que la previsió sobre els pàrquings de lloguer sembla més adient respecte d'operacions entre particulars. Pel que fa a empreses el negoci de les quals és l'explotació immobiliària (com Núñez i Navarro), és difícil que un particular aconseguixi que sigui l'empresa la que faci les gestions oportunes per obtenir la targeta i després lliurar-li a la persona llogatera. Però, en qualsevol cas, els drets a la mobilitat de les persones llogateres queda garantit sempre que hi hagi algun itinerari (encara que sigui més llarg) per accedir al pàrquing sense necessitat de la targeta de mobilitat.

Ara bé, des del moment que s'implanten restriccions que només deixen la possibilitat d'accedir al pàrquing per una via reservada a residents amb targeta, aquesta Sindicatura estima que l'equilibri es trenca.



I, per això, **excepcionalment mentre durin les obres, l'Ajuntament hauria d'habilitar algun mecanisme que permetés accedir al pàrquing a les persones usuàries que no siguin propietàries.**

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 Ciutat Vella i de Foment de Ciutat no ha estat eficaç.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar al Districte de Ciutat Vella** que revisi els itineraris possibles per accedir de manera lliure al pàrquing ubicat a la plaça del Bonsuccés i, si es confirma que només s'hi pot accedir per una via per a la qual és necessària la targeta de mobilitat, que creï un itinerari possible sense targeta.
- **Recomanar al Districte de Ciutat Vella** que contacti amb la promotora de la queixa al més aviat possible i li doni una solució, sigui indicant-li un itinerari real alternatiu per al qual no necessiti targeta o, en cas negatiu, concedint-li excepcionalment el dret a utilitzar-la mentre duri aquesta situació.
- **Recomanar a l'Àrea d'Urbanisme, Acció Climàtica, Mobilitat, Pla de Barris i Serveis Urbans** que actualitzi el plànol de la ciutat.

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".