



RESOLUCIÓ

3.6.C Transport públic i reserves d'estacionament



DRET A L'ACCESSIBILITAT I LA INCLUSIVITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 8 d'abril de 2025 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- La seva mare disposa d'una reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda, en modalitat no conductora. Té dos cotxes associats a la reserva: un de la seva propietat (un Ford Mondeo de 4,87 metres de llarg) i un altre que és propietat de la mare (un Ford Fiesta, de 3,83 metres de llarg). La reserva d'estacionament està situada entre una zona d'estacionament de motos i una plaça verda.
- El dia 5 d'abril de 2025 va anar a buscar la seva mare amb el cotxe més gran, però no hi va poder estacionar, ja que no hi havia prou espai de maniobra:
 - Per un cantó, el morro del cotxe de la plaça verda envaïa l'espai de la reserva.
 - Per l'altre, hi havia una moto estacionada en el darrer triangle que portava un cofre al darrere força gran.
- Va trucar al 112 i li van dir que avisarien la grua. Passada una hora, no s'hi havia presentat ningú, ni la grua ni cap patrulla, i va tornar a trucar per reclamar una intervenció. Al cap d'aproximadament 40 minuts va arribar la grua i li van dir que no podien retirar cap dels dos vehicles, ja que, d'acord amb els criteris d'estacionament, no estaven en infracció i que, de fet, els caps de setmana hi havia més flexibilitat:
 - El cotxe de l'àrea verda estava ben estacionat perquè tenia les rodes davanteres dins de la plaça.
 - La moto no envaïa la plaça reservada i estava dins l'espai de motos.



- Va insistir en el seu dret d'aparcar el cotxe a la reserva. El tècnic de la grua amablement va fer fotos de la situació i les va enviar a la Guàrdia Urbana per demanar autorització per retirar algun dels dos vehicles. No es va autoritzar cap retirada, però sí que es mogué el cotxe. També li van comunicar que cap dels vehicles seria sancionat.
- En conclusió, després de més de dues hores d'espera va aconseguir aparcar. Considera que l'actuació de la Guàrdia Urbana no va ser correcta, ja que no va passar l'avís quan ella el va demanar, no va enviar cap patrulla, no va imposar cap multa i va traslladar al tècnic de la grua la tasca d'informar-la de les decisions.

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 16 d'abril de 2025, per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada, la Sindicatura es va adreçar als òrgans/organismes següents:

- Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior
- Barcelona de Serveis Municipals, SA (BSM)
- Districte de l'Eixample.

Resposta dels òrgans afectats

Els dies 15 de maig, 5 de juny i 10 de setembre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la informació

L'Ajuntament ha trigat quasi cinc mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona tota la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa. 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 dur a terme adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania, així com el fet que aquesta Sindicatura està legalment habilitada per fer públics els departaments o organismes que obstaculitzin l'exercici de les seves funcions en l'informe anual que presenta al Consell Municipal.

2. La reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda

En el cas que ens ocupa, crida l'atenció que l'espai de la reserva d'estacionament sigui molt just per a un dels vehicles habilitats per estacionar-hi, que fa 4,87 metres, i és que, d'acord amb la llicència d'ús comú especial de la via pública atorgada en data 31 de maig de 2024 a favor de la mare de la interessada, la mida de la reserva és de 5 metres.

Sobre aquesta qüestió, l'informe del Districte de l'Eixample exposa que, per defecte, les reserves d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda se senyalitzen amb 5 metres lineals, sense tenir en compte el model de vehicle.

Per garantir l'adequació de l'espai, l'informe detalla que, abans de la concessió de la llicència, personal del Districte va fer dues visites prèvies per valorar l'espai de la reserva d'estacionament i es va contactar telefònicament amb la promotora de la queixa, qui constava com a representant de la sol·licitant. Se li van plantejar les opcions i **se li va recomanar ubicar la reserva en un altre espai amb millor maniobrabilitat**, en concret, en la primera plaça de la vorera dreta, entre el pas de vianants i els contenidors, tenint en compte que la persona amb necessitats no és la conductora i que en la vorera esquerra també hi ha un carril bici. Tot i això, va descartar aquesta opció i va preferir la que es troba entre l'àrea verda i l'aparcament de motos del costat esquerre.

En qualsevol cas, el **Districte es mostra obert a valorar la revisió** de les condicions de l'espai si la persona titular ho sol·licita, de manera que es podria buscar una nova ubicació d'acord amb les seves necessitats.

3. Intervenció de la Guàrdia Urbana de Barcelona

El motiu principal de queixa de la ciutadana és que la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) considerés que els vehicles implicats no estaven estacionats en infracció i que, per això, no fossin ni multats ni retirats.



En primer terme, l'informe de la GUB aclareix que la normativa relativa al control dels estacionaments s'aplica conformement als mateixos criteris tots els dies de la setmana, sense excepcions.

Respecte del [protocol de requeriments d'intervenció per vehicles estacionats en una reserva per a persones amb mobilitat reduïda](#), es menciona el procediment següent:

- Quan el vehicle està estacionat sense la persona conductora, el servei s'ha de transferir al servei municipal de grues.
- Un cop al lloc, el personal de la grua fa fotografies i les envia a l'Oficina Central d'Imatges Gravades (OCIG) per tal que verifiqui la infracció i, si escau, denunciï els fets i s'autoritzi a retirar el vehicle.
- Si els agents de l'OCIG no poden verificar la infracció amb les imatges, sol·liciten a la Sala Conjunta de Comandament (SCC) que enviï una patrulla al lloc per tal de verificar la infracció sobre el terreny.

Pel que fa al cas concret exposat en la queixa, l'OCIG ha informat del següent:

- Segons els criteris de treball que s'utilitzen a l'OCIG, en ser un servei amb petició i segons les imatges fetes i enviades pel personal de la grua, les decisions les va prendre un agent de la GUB adscrit a aquest departament.
- Segons van calcular a partir de les imatges, el vehicle de la zona verda sobresortia i ocupava uns 25 centímetres de la zona de la reserva d'estacionament, i hi havia un espai de 50 centímetres lliures per l'altra banda. Per això, es va considerar que l'opció més eficaç per solucionar el problema, i la menys lesiva, era desplaçar aquest vehicle.

4. Protocol de retirada de vehicles estacionats a la via pública

L'informe de BSM, l'ens encarregat de la gestió de la grua i el dipòsit municipals, exposa que BSM aplica un protocol específic de classificació i priorització de serveis per a la retirada de vehicles mal estacionats o que ocasionen molèsties a la via pública. Aquest protocol té com a finalitat garantir una resposta adequada i eficient davant els supòsits que poden tenir un impacte més rellevant en la seguretat viària i la mobilitat urbana.

El protocol vigent estableix una categoria específica de serveis prioritaris que han de ser atesos amb la màxima celeritat possible. En aquesta categoria s'hi inclouen:

- Actuacions derivades d'accidents de trànsit.



- Ocupacions indegudes de places reservades a persones amb mobilitat reduïda (PMR).
- Ocupacions d'altres reserves específiques.
- Obstruccions de guals o accessos.
- Qualsevol altra situació que, a criteri de la GUB, es determini com a prioritària per raons operatives.

BSM també confirma que els criteris de prioritització resten actius els set dies de la setmana, sense cap distinció.

Pel que fa al cas concret exposat en la queixa, BSM va rebre l'avís del servei a les 13.22 hores del dissabte 5 d'abril de 2025 i la grua es va presentar al lloc a les 14.58 hores, d'acord amb l'ordre i les prioritats establerts en aquell moment. Cal destacar que, en la franja horària compresa entre les 12.30 hores i les 15.16 hores d'aquell mateix dia, es van atendre un total d'onze serveis de caràcter prioritari, una circumstància que va provocar que alguns serveis patissin demores superiors a les habituals, de manera excepcional i a conseqüència de la càrrega operativa concentrada en aquell interval.

En arribar es van fer les fotografies de la situació i es van trametre a la GUB perquè les valorés. Segons la instrucció policial rebuda, es va autoritzar únicament el moviment parcial del vehicle que envaïa la plaça PMR per permetre l'estacionament del vehicle de la ciutadana.

D'acord amb això anterior, es considera que l'actuació de la grua municipal va ser ajustada al protocol, ja que, si bé és cert que va trigar aproximadament una hora i mitja, també ho és que no va poder actuar abans per causes objectives. I no obstant això, aquesta Sindicatura reconeix i comprèn la situació de frustració que va patir la interessada mentre esperava que se solucionés la situació.

5. Atenció prestada a la ciutadana

També és objecte de queixa la manca d'una informació clara per part de la GUB respecte de la disponibilitat d'enviar una patrulla, així com de la valoració del cas.

En aquest sentit, l'informe de la GUB aclareix que no hi va haver relació directa ni conversa telefònica entre la GUB o l'OCIG amb la ciutadana en la petició del servei. Únicament hi va haver comunicació amb el personal de la grua municipal que va demanar el servei, conforme al protocol.



Pel que fa a l'atenció rebuda per part del personal de la grua, el relat mateix de la interessada destaca que el tracte va ser amable i resolutiu.

De l'anàlisi de la documentació aportada pel consistori se'n desprèn que l'actuació de la grua i de la GUB s'ajusta al protocol de retirada de vehicles. No obstant això, cal destacar que la decisió de no multar ni retirar el vehicle va ser força favorable a aquest vehicle, tot i que les fotografies de l'expedient el mostren envaint clarament la reserva d'estacionament.



Font: BSM

En opinió d'aquesta Sindicatura, **l'estacionament del vehicle a la zona verda era susceptible d'haver-se considerat irregular**. En aquest altre supòsit, si l'agent actuant hagués considerat que estava en infracció, es podria haver ordenat que la grua retirés el vehicle de la via en aplicació dels articles 63 i 64 de l'Ordenança de circulació de vianants i de vehicles (OCVV), que mencionen específicament supòsits en els quals podria encaixar aquest cas:

- quan sobresurtin del vèrtex d'un xamfrà o de l'extrem a escaire d'una cantonada, i obliguin els altres conductors a fer maniobres amb risc;
- quan estiguin estacionats en els carrils o parts de la via reservats exclusivament a la circulació o al servei de determinats usuaris, com seria una reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda.

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 de l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior, Barcelona de Serveis Municipals, SA (BSM) i el Districte de l'Eixample ha estat ajustada a dret.

No obstant això, aquesta Sindicatura resol:

- **Recordar** al Districte de l'Eixample l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura i facilitar-li la informació que li sol·liciti dins del termini previst legalment perquè pugui dur a terme adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals.

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 10.2 "Potenciar i promoure la inclusió social, econòmica i política de totes les persones, independentment de la seva edat, sexe, discapacitat, raça, ètnia, origen, religió o situació econòmica o una altra condició".