

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A HABITATGE

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 21 de juny de 2021, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat per la manca de resposta als correus electrònics enviats a l'adreça corporativa Aparcaquí (06/09/2019, 03/07/2020, 06/09/2020, 05/11/2020 i 12/01/2021) per conèixer l'estat de la petició d'una plaça de pàrquing al carrer Claramunt.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient estudiant 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.

Examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va valorar la conveniència de dirigir-se a l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 30 de juny de 2021 es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 3 de desembre de 2021 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada en què, en relació amb la disconformitat del ciutadà per la manca de resposta als correus electrònics enviats a l'adreça corporativa aparcaqui@pmhb.cat (en dates 06/09/2019, 03/07/2020, 06/09/2020, 05/11/2020 i 12/01/2021) en què preguntava sobre l'estat d'una petició d'una plaça d'aparcament al carrer Claramunt, informem que:

L'adreça electrònica aparcaqui@pmha.cat es va canviar per aparcaqui@imhab.cat el mes de febrer del 2018. El canvi de denominació de Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona per Institut Municipal de l'Habitatge i la Rehabilitació de Barcelona es va publicar a la *Gasetta Municipal* el dia 13 de febrer de 2018. Tot i això, els correus que es rebien a l'adreça electrònica del Patronat Municipal de l'Habitatge es van redirigir durant un temps al nou correu de l'IMHAB. En aquest procés de canvi, hi pot haver hagut algun problema en la recepció d'aquests correus.

Durant aquest temps, la petició d'una plaça d'aparcament que havia fet el ciutadà estava sent gestionada, ha estat en llista d'espera fins que s'ha iniciat el procés

d'activació de les places vacants dels 5 aparcaments de l'IMHAB al Bon Pastor, entre els que es troba el del carrer Claramunt.

Se li ha adjudicat una plaça d'aparcament de cotxe a l'aparcament de Claramunt, tal com havia sol·licitat; ja se li ha comunicat, i en aquests moments el procediment es troba en fase de visites de l'aparcament i tria de plaça per part de les persones adjudicatàries.

CONSIDERACIONS

L'IMHAB reconeix que, en aquest cas, la no resposta als correus electrònics sobre l'estat de tramitació de la sol·licitud de la plaça de pàrquing és deguda al fet que aquests no es van rebre en l'adreça correcta, que s'havia canviat; malgrat això, la sol·licitud es va tramitar adequadament, i quan s'ha disposat d'una plaça, això s'ha comunicat a la persona interessada. Al respecte, aquesta Sindicatura recorda que la ciutadania té dret a una atenció adequada, com es recull a l'article 21, apartats 2 i 3, de la Llei 26/2010, de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya, és a dir, dret a obtenir de les administracions públiques serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos; per aquest motiu, la ciutadania ha de tenir coneixement en tot moment dels canals de comunicació vàlids.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula aquesta institució, aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge i, considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació de l'IMHAB ha estat correcta, donat que, encara que no es facilités resposta a les peticions d'informació sobre l'estat de tramitació de la sol·licitud de la plaça, aquesta sol·licitud ha estat tramitada adequadament.

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

Barcelona, febrer de 2022