

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'HABITATGE (HABITATGE PÚBLIC)

#### ANTECEDENTS

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

En data 14 de juny de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el problema de convivència greu amb una veïna del replà, una senyora llogatera de l'Institut Municipal d'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB), que viu amb les seves dues filles.

A la finca on viu, totes les persones són propietàries excepte la veïna del replà, que resideix en un habitatge públic. Exposava que, des que va arribar aquesta veïna, les seves conductes incíviques es van anar succeint. Tot i que l'IMHAB va intentar mediar perquè minvessin, no es va aconseguir res. Va rebre amenaces de familiars i, en aquells moments, la situació era insostenible i afectava greument el seu descans.

##### 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 a l'**IMHAB** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 28 de juny de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

##### Resposta dels òrgans afectats

El dia 8 de setembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit de l'IMHAB exposa el següent:

Arran de les queixes rebudes per part de la ciutadana que promou la queixa, l'IMHAB va activar el Servei de Prevenció, Intervenció i Mediació en Habitatges (SPIMH).

Durant la intervenció, ambdues parts manifestaven, de manera clara i expressa, una manca de voluntarietat per iniciar un procés de mediació entre parts. Així mateix, ambdues parts referien que havien instat denúncies policials de manera creuada.

L'origen del conflicte, segons explicava la ciutadana, es devia al fet que la inquilina de l'IMHAB produïa sorolls de cops forts a les parets, crits a totes hores per part de tots els membres de la família, llançament pel balcó de brutícia quan escombraven i altres objectes d'higiene íntima, roba estesa sense escórrer, insults a familiars, així com al fet de no mantenir l'habitatge en condicions de salubritat.

D'altra banda, la inquilina de l'IMHAB explicava que rebia amenaces i insults per part de la veïna a tota la família, les filles incloses.

El Servei de Mediació va fer diverses actuacions, com ara visites a la promoció, contacte presencial i telefònic amb el veïnat i ambdues parts del conflicte, i coordinació amb la Guàrdia Urbana i amb el Districte.

Totes les parts consultades referien que, a l'inici de la relació veïnal, la convivència era bona i que, actualment, estaven sostenint una situació potencialment conflictiva i tenien por que la situació de conflicte escalés.

De les entrevistes fetes a les parts se n'extria principalment que ambdues referien que no tenien voluntarietat per iniciar un procés de mediació.

Es va indicar a la inquilina de l'IMHAB la importància de respectar les hores de descans veïnal i altres normes. De no tenir una actitud activa en les discussions que hi pogués haver i informar l'IMHAB i, si escau, la Guàrdia Urbana d'altres incidents més greus que es poguessin donar.

Es va orientar la propietària a registrar totes les molèsties ocasionades per part de la inquilina i centralitzar totes les queixes de sorolls a hores de descans trucant a la Guàrdia Urbana i informant el servei, tot i que la ciutadana no es mostrava d'acord amb aquestes indicacions.

Del contacte amb el veïnat es recollia que la convivència general era bona, però actualment hi havia un conflicte latent entre les dues veïnes. Era un conflicte que s'estava escalant.

Es va convocar una reunió de veïns i veïnes i es va sol·licitar la presència de l'Ajuntament en representació de la inquilina d'aquest habitatge públic. El Servei de Mediació va considerar no assistir-hi, ja que volia preservar la neutralitat davant les parts al llarg de la seva intervenció.

Atesa la manca expressa de voluntarietat d'iniciar un procediment de mediació de les parts, sens perjudici que les denúncies policials creuades entre les parts seguissin el seu curs, el Servei de Prevenció de l'IMHAB va donar per acabada la intervenció en no ser abordable amb la mediació.

## CONSIDERACIONS

### 1. Actuació de l'IMHAB

D'acord amb la informació rebuda, s'evidencia que l'actuació de l'IMHAB amb l'activació de l'SPIMH ha estat correcta, malgrat que la feina que ha fet el servei no ha donat un resultat positiu fins a data d'avui.

Durant el procés, s'ha constatat la dificultat de treballar amb les parts per arribar a compromisos i, per tant, resulta evident que es tracta d'un conflicte entre dues veïnes en fase de cronificació, que preocupa tant els professionals implicats com la resta del veïnat.

Es tracta d'una finca de propietat horitzontal de protecció oficial on l'Ajuntament té un habitatge (gestionat per l'IMHAB). Així, doncs, aquest organisme és responsable de garantir que les persones inquilines del parc públic respectin les normes de convivència i li correspon actuar, si s'escau, contra les persones inquilines que no ho facin.

Igualment, l'IMHAB ha d'acudir a les reunions de la comunitat de propietaris si és necessari o si se'n requereix la presència (en funció de l'ordre del dia establert). **Si bé s'ha de respectar la tasca imparcial que duu a terme l'SPIMH, l'assistència a les reunions de les comunitats es pot garantir des d'altres serveis de l'IMHAB.**

La comunitat de propietaris ha alertat sobre aquest problema de convivència veïnal, exposant la seva dificultat per tractar-lo sense ajuda. Per això, aquesta institució considera que **caldria activar el Servei de Suport a les Comunitats de Veïns del Districte de Sants-Montjuïc.**

En definitiva, ens trobem amb un conflicte que no ha estat solucionat i cal continuar fent un seguiment i coordinar-se amb tots els serveis implicats per tal d'establir les accions oportunes que permetin revertir, en la mesura del possible, aquesta situació.

Arribats a aquest punt, la Sindicatura vol recordar una recomanació que hem fet en diverses ocasions davant les reiterades queixes del veïnat: cal reforçar les mesures existents per a la bona gestió del parc públic, que va en augment. En aquest sentit, considerem que **és necessari treballar en l'elaboració d'un codi de bona administració i bon veïnatge que ajudi a millorar la gestió integral dels habitatges públics.**

## 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 de l'IMHAB ha estat correcta, però cal donar-hi continuïtat perquè no s'ha pogut aconseguir pacificar ni assegurar una millora en la conflictivitat veïnal.**

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

- **Recomanar a l'IMHAB** que doni seguiment a la feina de l'SPIMH i treballi en col·laboració amb el Servei de Prevenció del Districte de Sants-Montjuïc, que pot activar el Servei de Suport a les Comunitats de Veïns si ho considera adequat.

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.