

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

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

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 12 d'abril de 2021 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Pateix un problema de soroll greu que li provoca el veí de l'habitatge del carrer de Gomis, que posa la televisió a un volum excessiu a totes hores, i també a les nits i de matinada; ella viu al pis de baix i és la més afectada.
- Malgrat les contínues queixes tant a l'Institut Municipal d'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB), gestor dels habitatges, com a la Guàrdia Urbana el problema persisteix i no ha millorat i això està afectant la seva salut.

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 i a la Guàrdia Urbana per tal de conèixer les intervencions dutes a terme en relació amb la queixa presentada.

El dia 30 de juny de 2021 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per estudiar la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 3 de desembre de 2021, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa que el dia 1 de setembre de 2021 l'IMHAB va promoure l'obertura d'un procés de mediació per resoldre els problemes de convivència per soroll i alt volum de dispositius. En els seguiments posteriors de la mediació, es va detectar que encara que els sorolls continuaven, aquests han disminuït i es respecten els horaris nocturns.

I també es van acordar unes pautes de seguiment.

L'any 2021 se li va plantejar la possibilitat de tornar a fer una mediació però s'hi va manifestar en contra; per tant, no va ser possible abordar el conflicte amb una mediació. Se li ha tornat a plantejar que, si aquesta voluntat canvia, ho comuniqui per iniciar un procediment de mediació.

Segons informa la Policia de Barri (EPB) de la Guàrdia Urbana del districte de Gràcia, la ciutadana ha fet diverses trucades tant en horari diürn com nocturn, des del 19 de juliol de 2019.

L'Equip de Policia de Barri va contactar amb el responsable de les molèsties i es va constatar que la persona tenia un problema de sordesa.

Se'l va informar sobre les molèsties que produïa el volum del seu televisor i de les alternatives tecnològiques que podia fer servir per no molestar el veïnat. En aquell moment, el veí va exposar la seva intenció de solucionar la problemàtica.

La Policia de Barri de Gràcia, com a coneixedors de la problemàtica, va informar que tornarien a contactar amb aquest veí i la ciutadana. Malgrat l'actuació de la Policia de Barri diürna durant aquest any 2022, el problema persisteix.

CONSIDERACIONS

1. Problema greu de sorolls

Aquesta ciutadana pateix des de fa més de tres anys un greu problema de soroll que genera una persona que viu en l'habitatge de dalt. Això l'obliga a fer ús d'auriculars antisoroll amb assiduitat dins el seu domicili.

La veïna explica que, com en qualsevol actuació incívica, inicialment va adreçar-se al veí (company de la senyora titular del contracte) perquè el soroll cessés, i no només no va aconseguir cap millora sinó que va patir **l'agressivitat** del veí. Aquest fet s'ha

produït també després que ella iniciés actuacions amb diferents serveis, com ara avisar la policia. Ha estat increpada pel carrer i el veí ha picat amb força la seva porta en més d'una vegada. Per aquest motiu, la policia li va aconsellar que no es tornés a adreçar directament a la persona per evitar aquestes reaccions.

A data d'avui el problema no s'ha solucionat i continua. Com ella ja ha expressat a tots els serveis municipals, és una activitat que li genera perturbació permanent i que afecta negativament la seva qualitat de vida i salut.

Les molèsties es produeixen a totes hores i tots els dies de la setmana amb la posada del volum de la televisió al màxim, però també amb crits a la parella.

Es desconeix perquè el veí no ha modificat aquestes actuacions com quan ho fa quan la policia l'hi requereix. En les últimes comunicacions que va tenir la ciutadana amb la Guàrdia Urbana, aquesta va informar que farien una notificació als serveis socials d'aquest cas. No s'ha pogut constatar que s'hagi produït.

La ciutadana entén i aquesta Sindicatura comparteix l'opinió que la solució no passa per una nova mediació sol·licitada per ella. Aquest problema de contaminació acústica exigeix un seguiment actiu de la propietat de l'habitatge, en aquest cas l'Ajuntament, i si cal, del requeriment als inquilins del compliment de les clàusules contractuals que recullen el compromís dels inquilins d'observar les normes de bon veïnatge i policia urbana.

En definitiva, ens trobem amb un conflicte que no s'ha solucionat produït per un inquilí d'un habitatge públic. **Correspon a l'IMHAB fer un seguiment actiu i coordinar-se amb tots els serveis oportuns per tal d'establir les accions pertinents que permetin revertir totalment aquesta situació.**

Com ja hem dit sovint, augmenten les queixes que denuncien actuacions incíviques a les finques. Tot i conèixer les altes càrregues de treball dels serveis d'habitatge de la ciutat, és necessari invertir encara més esforços i recursos per garantir el dret a una bona administració dels inquilins del parc públic.

Arribats a aquest punt, la Sindicatura vol recordar novament una recomanació que hem fet en diverses vegades 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 insuficient per garantir el dret a l'habitatge, la vida familiar i la salut de la ciutadana.**

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

- **Recomanar** a l'IMHAB que activi les actuacions oportunes, amb la coordinació amb altres serveis si ho estima convenient, per revertir amb caràcter definitiu aquesta conducta incívica de sorolls produïda per aquest veí.

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.