

## **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 de novembre de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per una factura de la llum que li havia arribat en què li reclamaven un import excessiu per un període d'un any, tot i que mensualment ell ja havia abonat la factura corresponent, i entenia que hi havia hagut una manipulació del comptador del seu habitatge.

Una vegada rebuda la carta certificada, es va posar en contacte en primer lloc amb la companyia de la llum i la seva distribuïdora i va posar dues reclamacions.

En data 14 de setembre de 2022 també es va dirigir a l'IMHAB, on va interposar una queixa per la manipulació del seu comptador, que es troba en una sala tancada amb una clau de la qual només tenen còpia el porter de la finca i el veí que fa les funcions de president, i a la qual ell no té cap accés.

En data 7 de novembre de 2022 ho va tornar a reclamar via el sistema IRIS de l'Ajuntament, i en data 11 de novembre de 2022 va tornar a acudir a l'IMHAB i va fer una nova instància.

Des de l'IMHAB no se li havia facilitat cap resposta ni s'havia fet cap actuació per comprovar què havia passat amb aquest comptador que es troba sota la seva custòdia.

#### **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'**Institut Municipal d'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona** (IMHAB) per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

## **Resposta dels òrgans afectats**

En data 15 de setembre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Retard en la resposta municipal**

**L'Ajuntament ha trigat més de 9 mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa, tot i que sí que es va donar resposta al ciutadà en data 12 de desembre de 2022.**

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).

### **2. L'actuació de l'IMHAB**

En data 12 de desembre de 2022, l'IMHAB va respondre finalment a les instàncies presentades pel ciutadà en els tres mesos anteriors.

En aquesta resposta se l'informava i se l'assessorava en referència a les qüestions que el ciutadà havia plantejat sobre la notificació rebuda per la distribuïdora d'electricitat.

Se li exposava que l'IMHAB no és responsable del manteniment dels comptadors, i que no tenia constància que el comptador de l'habitatge 1-12 del carrer de la Marina s'hagués manipulat.

Que la lletra a) de la clàusula setena del contracte d'arrendament signat en data 21 de juliol de 2021 diu que "els serveis d'aigua i electricitat seran a càrrec de la persona llogatera, la qual haurà de contractar-los amb les empreses corresponents, essent-ne també al seu càrrec l'adquisició, conservació i reparació dels comptadors corresponents".

L'empresa subministradora és l'encarregada del manteniment i la revisió del comptador, segons el contracte de lloguer de l'aparell. En el moment de la signatura del contracte d'arrendament, se li va lliurar la documentació sobre la instal·lació elèctrica en la qual consta que la instal·lació era correcta.

En les factures de la companyia elèctrica aportades se li reclamava el consum de l'últim any, despesa que correspon al titular del contracte. En cas de no estar d'acord amb el càlcul notificat, ho havia de reclamar a la companyia subministradora. L'IMHAB recomanava al ciutadà que com a titular del contracte sol·licités a la companyia proves de la inspecció, com ara fotografies i un informe detallat que acredités la suposada manipulació de l'aparell.

L'instaven a dirigir-se als punts d'assessorament energètic (PAE) i també li recomanaven acudir a l'oficina de defensa de consum per si considerava oportú fer una reclamació.

Aquesta Sindicatura entén que aquest assessorament i aquesta resposta al ciutadà van ser correctes, tot i que com hem dit en nombroses ocasions, d'acord amb el principi de bona administració, la resposta ha de ser àgil i completa. En aquest sentit, un període de tres mesos per respondre es considera excessiu per a un ciutadà que resideix al parc públic de l'habitatge i que veu com una companyia de subministrament li reclama una factura desorbitada de la llum en què la possible causa és una manipulació de l'aparell.

### **3. Custòdia de l'espai on es troben els comptadors de la llum**

En el moment en què el ciutadà va presentar les instàncies, encara no es podia determinar si realment el comptador s'havia manipulat. Per aquest motiu, l'IMHAB va indicar al ciutadà quines gestions podia dur a terme amb la companyia i també el va informar sobre l'assessorament complementari que podia rebre de serveis com els PAE o l'oficina municipal de consum.

Sobre aquesta qüestió, la Sindicatura vol fer alguna observació. Segons exposa el ciutadà, només el conserge i el veí que fa les funcions de president (és a dir, que representa el veïnat llogater de la finca) disposen d'aquesta clau, ja que **no és un espai d'accés lliure per al veïnat**. Però, segons informa l'IMHAB, el servei de consergeria no és de 24 hores continuades, 365 dies la setmana. Per tant, pot accedir a les sales dels comptadors de la finca qualsevol persona que tingui accés a la finca i una clau de companyia, que es pot adquirir en qualsevol ferreteria.

Davant d'aquesta resposta, aquesta Sindicatura considera que, si finalment queda demostrat que el comptador d'aquest ciutadà ha estat manipulat, l'IMHAB, com a gestor de la finca del parc d'habitatges públics de l'Ajuntament, ha d'actuar. És a dir, si es produeix un accés no autoritzat o no permès a una sala de l'edifici, l'IMHAB, més enllà de la seva responsabilitat envers el problema del comptador, ha de posar mesures perquè aquests accessos no es produeixin de manera habitual o indiscriminada, **sinó només per les persones autoritzades**.

## **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 pel que fa a l'assessorament i les indicacions proporcionades al ciutadà, tot i que la resposta no se li va proporcionar amb l'agilitat deguda.**

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.