

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 23 de juny de 2022 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb l'estat de conservació de la finca que gestiona l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB).

El problema principal és amb els baixants de la finca, que s'embussen molt sovint (segons els han explicat, a causa de com van ser col·locats quan es va construir l'immoble). Això suposa que ha de venir el camió cisterna a buidar-los i que el cost d'aquest camió es carrega als veïns i veïnes. Considera que no és just que un problema reiteratiu degut a elements estructurals de la finca l'hagin d'assumir ells.

D'altra banda, es queixa que no tenen autorització ni per canviar un llum fos. Ara mateix hi ha tres llums fosos a l'escala que fa més de dos mesos que l'IMHAB ha de venir a canviar.

Finalment, arran d'una actuació dels bombers al carrer, s'ha comprovat que els extintors de la finca no van i que no se n'ha fet cap revisió des de fa molt de temps.

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

El dia 8 de juliol 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 16 de novembre de 2023 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada a l'IMHAB.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la resposta municipal

L'Ajuntament ha trigat més de catorze mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona 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 Comissionat d'Habitatge i especialment a l'IMHAB **l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura** per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.

2. Manteniment municipal de la finca

L'IMHAB informa àmpliament de les incidències d'embussos en la xarxa de sanejament comunitària durant els últims tres anys.

El 27 de juliol de 2020 el veïnat que hi resideix va comunicar a l'IMHAB que la xarxa de sanejament no funcionava correctament. El servei de manteniment de l'IMHAB va enviar un camió cisterna que va netejar la xarxa de sanejament per garantir-ne el funcionament correcte. **El preu sense IVA de l'actuació va ser de 375,81 euros i el va assumir l'IMHAB.**

El 21 de desembre de 2020 es va tornar a comunicar a l'IMHAB que la xarxa de sanejament no funcionava correctament. El camió cisterna que va dur a terme les tasques de desembús va determinar que la causa havia estat l'abocament de tovalloletes humides a la xarxa de sanejament. **El preu sense IVA de l'actuació de desembossament va ser de 354,03 euros, que es va repercutir al veïnat.**

A partir d'aquesta actuació, l'IMHAB va decidir fer un seguiment periòdic de la xarxa de sanejament i va establir-hi un manteniment preventiu amb el doble objectiu de comprovar el funcionament de la xarxa de sanejament i de conscienciar les persones

usuàries de les conseqüències de les males praxis, com l'abocament de tovalloletes humides.

El 10 de febrer de 2021 es va fer una revisió preventiva de la xarxa de sanejament en el marc del pla de manteniment preventiu i es va comprovar que l'estat era correcte. **El preu sense IVA de l'actuació va ser de 42,78 euros i es va repercutir al veïnat.**

El 29 de juny de 2021 es va fer una nova revisió preventiva de la xarxa de sanejament i de la xarxa individual d'un pis i es va comprovar que l'estat era correcte. Es va recomanar, però, millorar el pendent de part de la xarxa interior de sanejament del pis inspeccionat. **El preu sense IVA de l'actuació va ser de 36,10 euros i el va assumir l'IMHAB.**

El 23 de setembre de 2021 es va modificar el pendent de part de la xarxa interior de sanejament d'aquest habitatge per millorar-ne el funcionament. El cos de l'actuació el va assumir l'IMHAB.

El 21 de juny de 2022 es va fer una nova revisió preventiva de la xarxa de sanejament i de la xarxa individual de l'habitatge i es va comprovar que l'estat era correcte. **El preu sense IVA de l'actuació va ser de 50,36 euros i el va assumir l'IMHAB.**

El 9 de desembre de 2022 es va comunicar a l'IMHAB que la xarxa de sanejament no funcionava correctament. Es va inspeccionar la finca i es va comprovar que la causa era un embús causat pel mal ús d'un altre habitatge. Es va desembussar per mitjà de camió cisterna; **el cost sense IVA de l'actuació va ser de 650,37 euros i es va repercutir a la comunitat de propietaris.**

L'11 de maig de 2023 es va fer una revisió preventiva de la xarxa de sanejament i es va comprovar que l'estat era correcte. **El preu sense IVA de l'actuació va ser de 50,36 euros i el va assumir l'IMHAB.**

Com a resum de les intervencions fetes des del 27 de juliol de 2020, cal dir que s'han fet tres actuacions amb camió cisterna per al desembús de la xarxa de sanejament, dues de les quals, derivades d'un mal ús per part de les persones usuàries, es van repercutir a la comunitat de propietaris. **Respecte a les inspeccions preventives, se n'han fet quatre i en totes s'ha comprovat el funcionament correcte de la xarxa de sanejament.**

D'acord amb aquesta informació, l'IMHAB considera que la xarxa de sanejament funciona correctament sempre que se'n faci un bon ús. En qualsevol cas, i per assegurar-se que no hi ha defectes no visibles, s'ha decidit fer una revisió amb càmera dels baixants generals que recullen el sanejament dels habitatges. Quan es faci aquesta activitat, l'assumirà l'IMHAB.

Finalment, el dia 12 d'abril de 2021 es va fer una actuació important que va ser el canvi de bateria dels comptadors d'aigua de l'edifici i de l'escomesa, a càrrec de l'IMHAB.

3. Estat de conservació dels extintors

Sobre l'estat de conservació dels extintors de la finca i la seva revisió, en data 20 de desembre de 2019 l'IMHAB va signar el contracte de serveis de manteniment preventiu i correctiu de les instal·lacions de detecció i extinció d'incendis i equips de ventilació forçada existents.

L'objecte d'aquest contracte és el servei de manteniment preventiu i correctiu de les instal·lacions de detecció i extinció d'incendis i equips de ventilació forçada existents a les finques, els locals i els aparcaments que gestiona i administra l'IMHAB.

La data d'inici d'execució es va establir l'1 de gener de 2020 per un termini de dos anys i amb possibilitat de tres pròrrogues; actualment està vigent la segona prorroga, que acaba el 31 de desembre de 2023.

Es fan tres tipus de manteniment: se'n fa un de preventiu que consisteix en revisions de periodicitat trimestral segons la normativa, en què també es revisen les centrals d'alarmes de detecció de fum. S'han fet correctament en tot moment.

També es fa un manteniment correctiu en què s'inclouen les actuacions per les mancances que es detectin en les revisions obligatòries (reposició i reompliment d'extintors per actes vandàlics i col·locació de nous dispositius).

4. Criteris d'actuació pel que fa al petit manteniment de la finca

El procés habitual pel que fa al petit manteniment de la finca és el mateix que se segueix per a les actuacions de més envergadura. Concretament, es comunica la incidència a l'IMHAB, a través del número de telèfon d'averies de l'IMHAB, a través d'una instància o per correu electrònic.

Tanmateix, l'IMHAB manifesta que no té cap inconvenient que sigui el veïnat qui assumeixi aquest tipus de reparacions.

5. Eficàcia de l'actuació municipal

Aquesta Sindicatura valora que tant el manteniment preventiu com el reparatiu d'aquesta finca per part de l'Ajuntament de Barcelona són correctes.

Ara bé, entenem que **cal que l'Ajuntament de Barcelona faci un esforç informatiu per conscienciar el veïnat** de les conseqüències que suposa llançar brossa o determinats elements (com les tovallolletes) i que això afecta la cura i el manteniment correctes dels baixants dels habitatges i de la finca en general.

Cal recordar que és obligació de les persones arrendatàries respectar les normes d'ús i gaudi dels habitatges i dels espais comuns, i és important traslladar aquesta informació al veïnat i fer molta sensibilització mitjançant l'enviament de cartes informatives, advertències o requeriments que serveixin per reduir i eliminar les conductes incorrectes o incíviques que afecten la conservació del patrimoni públic.

En el cas de la incidència produïda en data 9 de desembre de 2022, aquesta Sindicatura considera que **la persona causant del problema hauria d'assumir exclusivament el cost de l'actuació**, ja que la incidència ha estat provocada pel seu mal ús.

Pel que fa a la queixa feta en relació amb els extintors, es constata, de la informació facilitada per l'IMHAB, que tant el manteniment preventiu com el correctiu són correctes i adequats i que s'han fet les inspeccions programades i les reparacions necessàries.

Finalment, pel que fa a la manca d'autonomia del veïnat per fer petites reparacions, aquesta Sindicatura aposta, com a bona pràctica, perquè es fomenti la **participació i la corresponsabilitat amb actuacions en què s'afavoreixi la gestió col·lectiva**.

En conclusió, la Sindicatura de Greuges de Barcelona considera que la corresponsabilitat en la gestió del parc públic pot contribuir a impulsar que es tingui més cura col·lectiva del patrimoni municipal. Això, al seu torn, pot revertir en una satisfacció més alta entre el veïnat i no la frustració que sovint sent quan s'hi repercuteixen determinats costos de petits manteniments que troben excessius i que sovint es produeixen amb retard, com ara el simple fet de canviar una bombeta fosa d'una escala.

Per tal de corresponsabilitzar, **és essencial fomentar la comunicació amb el veïnat**. Només així es pot aconseguir crear una relació positiva encaminada a millorar la conservació de les finques. Aquest diàleg ha de ser constant i bidireccional i també ha de servir perquè el veïnat conegui els processos d'intervenció en el manteniment del parc, que sovint són complexos, atesos els factors de tipus social, econòmic i pressupostari que afecten el parc públic d'habitatge.

La manca d'una comunicació fluïda, de fet, és una de les queixes més importants i recurrents del veïnat del parc públic d'habitatge, i alimenta la percepció del veïnat que l'Administració és poc diligent i poc transparent en la seva actuació. Per tant,

considerem que és imprescindible revertir aquesta percepció potenciant un diàleg proactiu i periòdic amb el veïnat i afavorint-ne la participació.

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 adequada, però poc eficaç pel que fa a la comunicació amb el veïnat.**

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

- **Recomanar a l'IMHAB** que treballi per millorar la comunicació amb el veïnat resident de les finques, l'assumpció de deures i responsabilitats envers el gaudi dels habitatges, i la seva participació en la gestió del parc públic d'habitatge.

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.