

## **RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES**

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

#### **ANTECEDENTS**

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

El dia 27 de juny de 2023, la promotora de la queixa, en representació del veïnat de la finca del carrer de Quito, va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat pel deficient servei de neteja de l'escala que reben per part de l'empresa encarregada.

A aquest respecte, informa que moltes setmanes el servei no es fa, i que quan es fa, es dona d'una manera molt deficient. Que s'ha comunicat això a l'Institut Municipal d'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB), però que aquesta situació no ha millorat. Sap que també es dona la mateixa problemàtica a les altres dues escales. S'ha de dir que paguen una quota de manteniment força alta, de 40 euros al mes, un esforç per a la majoria de residents, que són persones amb rendes baixes, i que el manteniment de neteja és gairebé inexistent.

##### **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 4 de juliol de 2023 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.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Actuació de l'IMHAB en referència al servei de neteja**

A l'inici d'aquest any una nova empresa va resultar adjudicatària del servei de neteja dels espais comuns dels edificis i aparcaments de l'IMHAB, amb un termini d'execució d'un any a comptar des del dia 1 de març de 2023, contracte prorrogable fins a un màxim de quatre anys més.

El dia 31 de gener de 2023 es va lliurar una circular informativa a totes les finques i veïnat a qui afecta la nova adjudicació del contracte de neteja.

El plec de prescripcions tècniques particulars especifica les tasques de neteja, les freqüències de prestació i els horaris d'execució del servei. Concretament, per a aquesta finca i escala s'estableix una prestació de servei de 4 hores setmanals. La mateixa prestació està estipulada per a les altres dues escales de la finca.

Respecte al compliment de la prestació, cal tenir en compte que la persona responsable del contracte de l'IMHAB està fent el seguiment del servei realitzat a totes les finques, i que qualsevol incidència que es detecta es reporta a l'empresa adjudicatària perquè la solucioni al més aviat possible.

Tanmateix, s'han donat instruccions per tal que es faci un monitoratge més intensiu sobre aquesta finca, incrementant la freqüència de les inspeccions i les comprovacions postservei, per tal de determinar els motius concrets d'aquesta situació i així poder prendre les mesures correctives necessàries.

### **2. Valoració de l'actuació municipal**

En aquest cas concret, coincideix que des que la nova empresa ha començat a donar servei de neteja, aquest no s'està fet adequadament i el veïnat n'ha informat reiteradament l'IMHAB sense que hagi obtingut cap resposta al respecte.

Aquesta Sindicatura ja ha constatat anteriorment, en diverses ocasions, que el descontentament de diversos llogaters se centra sovint en el pagament de quotes de manteniment que no es veuen reflectides en els serveis prestats.

Aquestes persones residents, en règim de lloguer, formen una comunitat estable en aquesta finca i fan ús d'uns habitatges de patrimoni públic. Dins de les seves obligacions, hi ha la de fer-se càrrec de la renda establerta i alhora assumir la quota de manteniment de la finca, és a dir, de les despeses ordinàries d'aquesta, així com de les reparacions que no siguin elements estructurals de la finca, les despeses de conservació. Per tant, aquestes persones són responsables del seu bon manteniment,

d'una banda, per la necessitat que es faci un bon ús d'aquest patrimoni, i de l'altra, per l'obligació que tenen d'abonar la renda i les despeses de conservació que se'ls repercuteixen.

Per tot això, les persones residents són l'actor principal en el manteniment d'una finca, i la intervenció de l'organisme públic no pot obviar aquest fet; al contrari, ha de potenciar aquest valor fent-lo l'eix central dels procediments i sistemes que s'estableixin per intervenir en aquestes finques.

Com informa l'IMHAB, el seguiment d'aquest contracte de neteja, en concret el tècnic referent assignat, que és el que rep tota la informació i coneix totes les actuacions fetes en els edificis per part d'aquestes empreses. La figura d'aquest referent dels serveis tècnics és clau, ja que és qui té la capacitat i el deure de valorar si les empreses adjudicatàries compleixen les obligacions previstes al plec de clàusules tècniques.

Aquesta Sindicatura, **però, entén que aquest seguiment per part dels serveis tècnics no està complet si no es realitza en coordinació i responsabilitat amb els veïns i veïnes, que són els que viuen el dia a dia a l'edifici i, per tant, tenen un coneixement directe de les intervencions que es fan a la finca i alhora poden detectar les deficiències existents en els edificis.**

Com hem dit anteriorment, **el veïnat és un valor essencial** al qual se l'ha de fer participi per millorar la gestió econòmica i social de les finques. **Per això creiem que els canals de comunicació i informació amb el veïnat han de ser permanents, estables i fluids, i han de permetre a l'entitat pública disposar d'aquest coneixement específic que proporcionen els residents**, que ha de servir per completar l'avaluació i el control de les actuacions que es fan a les finques, així com dels serveis que presten les empreses, per tal de conèixer el nivell de satisfacció dels veïns i veïnes envers els serveis prestats amb la finalitat d'implantar les mesures correctives que siguin necessàries.

**A més, aquests canals han de servir per proporcionar als veïns i veïnes informació transparent de l'administració de les finques.** El fet de no rebre cap resposta després de fer reiterades queixes sobre una problemàtica, com el mateix veïnat exposa, genera malestar. La manca d'una comunicació fluida amb l'IMHAB comporta que moltes vegades l'opinió sobre la gestió del parc públic sigui de poca transparència, opacitat i deixadesa. Com aquesta Sindicatura ha exposat diverses vegades, **és essencial fomentar la comunicació amb el veïnat** per crear una bona relació positiva encaminada a millorar la conservació de les finques.

Tal com reivindica aquesta Sindicatura, l'atenció ha de ser més propera i proactiva envers la persona que lloga. I fomentar un diàleg periòdic amb el veïnat, revisar els habitatges i les finques *in situ*, entre altres mesures, hauria de ser una eina habitual.

## **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 pel que fa a la informació facilitada al veïnat sobre les incidències comunicades i el seguiment del contracte de neteja.**

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

- **Recomanar a l'IMHAB** que mantingui informat el veïnat sobre la gestió de les incidències en el servei de neteja de la finca.

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.