

## **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 8 de maig de 2023 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb la manca de resposta a la petició d'informació respecte a la liquidació de les despeses comunitàries de l'any 2020 i que es repercuteix al veïnat com a quota complementària.

En concret, ha sol·licitat informació sobre l'augment de la despesa de neteja, que l'any 2020 ha estat de 297,02 euros per veí, quan en els anys anteriors era menys de la meitat.

També ha demanat que se l'informi de les reparacions produïdes l'any 2020, que han fet que cada veí hagi d'abonar 47,44 euros sense saber per què va ser tan alt aquest import l'any 2020.

Malgrat la petició d'informació feta en data 29 de gener de 2023, no se li ha facilitat cap resposta a aquestes qüestions.

##### **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 fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 17 de maig 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 municipal pel que fa a les despeses comunitàries repercutides al veïnat**

En relació amb el motiu pel qual va augmentar desproporcionadament la despesa en neteja l'any 2020 respecte a l'any anterior, l'IMHAB informa que l'any 2020 les repercussions corresponents al servei de neteja s'introduïen en el sistema manualment amb periodicitat semestral. L'any 2020, a partir del segon semestre, l'IMHAB va implantar un sistema informatitzat per fer la imputació corresponent als imports que calia repercutir pels serveis fets a les finques que gestiona, amb l'objectiu d'optimitzar aquestes imputacions.

Un cop revisades les repercussions imputades als habitatges de la finca en el període de l'any 2020 pel servei de neteja que s'hi fa, es detecta que, per una errada, s'ha duplicat l'import que s'ha repercutit per aquest concepte. La duplicat dels rebuts es va produir el juliol del 2020. D'una banda, es van generar els rebuts corresponents al segon trimestre de l'any per repercutir manualment els imports corresponents, com es feia habitualment fins a aquell moment. D'altra banda, a partir d'aquell mes es va implantar el sistema informatitzat que implicava que es generaven els rebuts automàticament.

Un cop detectat això, s'ha comunicat l'errada de manera fefaent i individualment a cadascun dels titulars afectats i se'ls ha informat de l'import que han abonat indegudament i de com se'ls compensarà.

En relació amb la justificació de la quantitat repercutida al veïnat en reparacions l'any 2020, l'IMHAB aporta a la Sindicatura el detall de les actuacions fetes a la finca al llarg de l'any i que van suposar un total de 1.328,69 euros. Això comporta que l'import que es repercuteix a cada veí sigui de 47,44 euros.

ORDRE DE TREBALL/REPARACIO	CONCEPTE	IMPORT amb IVA
39773	Pany trencat de la porta	32,85 €
41691	No hi ha llum escala	71,96 €
42039	Risc incendi quadre elèctric	236,04 €
42739	Pom despenjat de la porta	81,20 €
38410 – ADM FINQUES	Nova catifa de PVC	717,92 €
78976 – ADM FINQUES	Cable interfon tallat	117,32 €
76114 – ADM FINQUES	Revisió interfons per avis averia	71,40 €
	<b>TOTAL</b>	<b>1.328,69 €</b>

	1.328,69 € / 28 habitatges =	47,44 € / habitatge
--	------------------------------	---------------------

L'IMHAB indica que aquestes són les reparacions que han estat repercutides, però que se n'han fet d'altres que han anat a càrrec de l'asseguradora, així com d'altres que han anat a càrrec de l'IMHAB, d'acord amb la natura de les reparacions.

## 2. Valoració de l'actuació municipal

A través del que es coneix com a *quota complementària*, les persones residents del parc públic municipal abonen les despeses ordinàries de les finques (manteniment d'ascensors, serveis de neteja, reparacions de manteniment, etcètera), així com les despeses de l'IBI i altres tributs. Aquesta quota es concreta en un pagament fix mensual de caràcter estimatori que es regularitza un cop acabat l'any, normalment a través d'un rebut que permet retornar o cobrar la diferència de l'import, segons el que correspongui.

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 complementària, les despeses de les reparacions que no siguin d'elements estructurals de la finca i les despeses de conservació.

Tal com aquesta Sindicatura ha dit reiteradament, **les persones residents són responsables del bon manteniment de la finca**. Això es concreta en l'obligació de fer un **bon ús del patrimoni públic**, així com d'**abonar la renda i les despeses de conservació** que se'ls repercuteixin.

Així doncs, les persones residents són l'agent principal del manteniment d'una finca i la intervenció de l'organisme públic no pot obviar aquest fet. Ans al contrari, ha de potenciar aquest valor i fer-ne l'eix central dels procediments i dels sistemes que

s'estableixin per intervenir en aquestes finques. Per això és essencial que els canals de comunicació funcionin adequadament.

Aquests canals de comunicació i informació han de ser permanents, estables i fluidos. **A més, han de servir per proporcionar als veïns i veïnes una informació transparent de l'administració de les finques.**

En aquest cas concret, va ser amb molt de retard que es van facilitar dades respecte a les despeses de manteniment de l'any 2020 i, posteriorment, el veí va sol·licitar aclariments perquè ell mateix va detectar que hi havia serveis, com el de neteja, que s'havien duplicat. Aquesta informació tampoc no se li va facilitar en un termini diligent i ha estat arran de la intervenció d'aquesta Sindicatura que s'han revisat aquests imports i s'ha detectat l'errada de la duplicitat de rebuts que ara l'IMHAB ha esmenat. Es desconeix si aquesta errada es pot haver produït en alguna finca pública més i si es poden haver cobrat indegudament imports pel servei de neteja o altres.

Aquesta Sindicatura ha recomanat a l'IMHAB reiteradament **que, d'una manera periòdica, faciliti informació sobre l'estat de la finca, especialment sobre les despeses vinculades al seu manteniment i que han d'assumir les persones residents.** Aquesta recomanació, entre d'altres, hauria de servir per millorar les actuacions de manteniment a les finques, la seva conservació adequada i la participació i la satisfacció de les persones usuàries, a banda de fer-les sentir més responsables dels habitatges que ocupen.

## **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 no ha estat eficaç pel que a la necessitat de proporcionar informació sobre la finca al ciutadà.**

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

- **Recomanar a l'IMHAB** que faciliti informació sobre les despeses de les quotes complementàries d'una manera periòdica, especialment sobre les despeses vinculades al manteniment de les finques que han d'assumir les persones residents.
- **Recomanar a l'IMHAB** que revisi si l'errada detectada en aquesta finca, amb la duplicitat del cobrament dels rebuts dels serveis de neteja de l'any 2020, es

pot haver produït en altres finques i, si escau, que ho esmeni, com en aquest cas.

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.