

**RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES**  
**QUEIXA RELATIVA A DRET A LA BONA ADMINISTRACIÓ**  
**(HABITATGE PUBLIC)**

**ANTECEDENTS**

**Descripció dels fets objecte de la queixa**

En data 6 de febrer de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

En data 10 de maig de 2023 va haver d'abonar una factura elèctrica de 180 euros causada per una fuga elèctrica. La fuga es va produir al quadre elèctric de l'armari que hi ha al replà de la 7a planta, i correspon a la instal·lació d'aigua calenta comunitària (districlima). Aquest fet va provocar que la ciutadana estigués sense llum durant 24 hores al seu domicili de la plaça d'Isabel Vila. Afirma que, en la data dels fets, l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) era el responsable del manteniment del quadre elèctric.

Des del servei de postvenda de l'IMHAB, després de diverses converses creuades per correu electrònic, li van indicar que ho pagués particularment i que posteriorment se li abonaria l'import pagat, però això no s'ha produït. Fa mesos que intenta contactar amb el servei de postvenda de l'IMABH per reclamar la devolució de l'import de la factura, però no ha rebut cap resposta. Després de reclamar-ho diverses vegades, en data 29 de novembre de 2023 va fer una instància al registre electrònic.

**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.

D'acord amb el **principi d'economia administrativa**, no s'ha efectuat una petició d'informe a l'Ajuntament de Barcelona, ja que en l'expedient consta prou informació per poder emetre un pronunciament. Per aquest motiu, un cop examinat el contingut de la queixa, la documentació aportada per la persona interessada i la normativa aplicable, aquesta Sindicatura emet la decisió següent.

## **CONSIDERACIONS**

La ciutadana va presentar la reclamació amb tota la documentació que li van requerir per abonar aquesta despesa en data 29 de novembre de 2023. Cinc mesos després, no ha rebut cap resposta sobre l'estimació d'aquesta petició ni la previsió de quan se li abonarà aquest import ni per quin tràmit.

Aquesta Sindicatura considera que el termini transcorregut és suficient per gestionar una resposta a la petició presentada. L'administració té l'obligació legal de resoldre les queixes sempre d'acord amb el que estableix l'article 21 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, en un termini de tres mesos si les normes reguladores del procediment no n'estableixen un altre.

Així doncs, tal com ha recollit la jurisprudència en diverses ocasions, el dret a una bona administració no és una fórmula buida de contingut, sinó que imposa a les administracions públiques un elenc correlatiu de deures exigibles, com ara l'obligació d'emetre una resolució administrativa en un termini raonable.

## **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 respon al principi d'una bona administració.**

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

- **Recomanar a l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB)** que doni resposta a la instància presentada per la ciutadana en data 29 de novembre de 2023 sobre el reconeixement d'un deute per arranjamant del sistema que proporciona electricitat al seu habitatge, la responsabilitat del qual correspon a l'IMHAB.

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.

**SINDICATURA  
DE GREUGES**  
DE BARCELONA

**David Bondia Garcia**

Ronda Sant Pau, 43-45  
08015 Barcelona  
93 413 29 00  
sindicaturabarcelona@bcn.cat  
www.sindicaturabarcelona.cat