

RESOLUCIÓ

Habitatge públic



DRET A L'HABITATGE
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 9 de juliol de 2025 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

L'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) havia rebutjat la reclamació que ella havia presentat per l'elevat cost de la reparació de l'aigüera de la cuina. La ciutadana, resident en un habitatge per a gent gran, va informar que patia filtracions a l'aigüera i ho va comunicar a la directora del centre, qui, al seu torn, ho va traslladar a l'IMHAB perquè se'n fes la reparació.

Quan els operaris van acudir al domicili, van desmuntar l'aigüera, la van tornar a col·locar i van substituir l'aixeta, ja que al·legaven que era la causa de les filtracions. Segons el seu càlcul, la intervenció va durar entre mitja hora i tres quarts, però en cap cas no va superar l'hora.

La sorpresa va arribar quan se li va comunicar que el cost de la reparació ascendia a gairebé 300 euros, una quantitat que considera desproporcionada i superior al preu de mercat, si hagués contractat un lampista pel seu compte. A més, lamenta no haver estat informada prèviament del cost de la intervenció.

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'**IMHAB** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 17 de juliol de 2025 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 14 d'octubre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada, en què s'informava de les actuacions fetes pel lampista.

CONSIDERACIONS

Els habitatges per a gent gran són un conjunt d'allotjaments amb estances d'ús comú, formats per unitats d'un dormitori, que són cedits en règim d'ús i habitació amb un lloguer assequible. Permeten a les persones grans de la ciutat amb recursos limitats gaudir d'un habitatge adaptat, segur, confortable i integrat a la comunitat, on troben el suport necessari (direcció, consergeria, teleassistència i ajuda a la neteja, que ofereix l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona) per mantenir la seva autonomia personal durant el màxim de temps possible.

En el contracte que regula la relació entre l'habitacionista i el propietari s'hi estableix que seran a càrrec de l'habitacionista totes les reparacions que calgui fer a les instal·lacions de l'habitatge, així com els desperfectes que s'hi puguin produir.

En aquest cas, l'IMHAB rep l'avís perquè la usuària manifesta l'existència d'un degoteig sota l'aigüera des del dia anterior. El 12 de març de 2024 s'atén la incidència i es detecta que l'origen de la fuga és a l'aixeta. A més, es constata que el desguàs està solt i que el taulell de granit de la cuina ha cedit. El 13 de març de 2024 l'empresa mantenidora col·loca un angle d'acer inoxidable fixat a la paret per reforçar el taulell, reinstal·la l'aigüera, substitueix l'aixeta espatllada per una de nova, repara la connexió del desguàs, segella tots els elements i comprova que ja no hi ha fuites.

Al full de treball d'aquesta reparació, adjuntat per l'IMHAB amb la signatura de la ciutadana, consten cinc hores de mà d'obra amb el desglossament següent:

- **12 de març de 2024:** 2 hores de treball, de 15.30 a 17.30, per desmuntar l'aigüera i el desguàs, determinar l'origen de la fuga d'aigua i fer la comanda del material.
- **13 de març de 2024:** 3 hores de treball, de 10.30 a 13.30, per recollir el material, desmuntar l'aixeta espatllada, muntar la nova aixeta, reinstal·lar l'aigüera, connectar el desguàs, muntar el perfil de reforç i netejar.

Tot i que la informació facilitada pel que fa al temps dedicat a la reparació no concorda amb l'exposada per la ciutadana, i sense que correspongui a aquesta Sindicatura valorar si els treballs descrits justifiquen les hores indicades pel lampista, sí que es vol tornar a posar de manifest la importància que les persones responsables de la gestió dels habitatges informin clarament les persones usuàries que, per a les reparacions de manteniment de l'interior, poden escollir entre el servei de manteniment de l'IMHAB o bé un servei extern.

Tanmateix, tal com aquesta Sindicatura ha constatat en altres casos, aquesta informació no es transmet amb prou claredat i moltes persones usuàries entenen que són reparacions que han de ser comunicades a la direcció dels habitatges perquè l'IMHAB se'n faci càrrec.

Per aquest motiu, aquesta Sindicatura considera que caldria que la direcció dels habitatges informés les persones usuàries, de manera constatable, sobre les possibilitats de gestionar aquestes reparacions pel seu compte. Així mateix, quan sigui l'IMHAB qui hi intervé, caldria que se supervisés que les actuacions es duguin a terme d'una manera correcta i adequada i, en particular, amb un cost raonable i ajustat.

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 s'ha ajustat als protocols existents, tot i que cal millorar la informació que reben les persones inquilines.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- Recomanar a l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona i a l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona que millorin la informació i la supervisió que es facilita a les persones residents en els habitatges de gent gran en les petites reparacions, en particular pel que fa a la possibilitat de contractar aquestes reparacions amb l'IMHAB o de contractar-les externament.
- Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona que vetlli de forma permanent perquè les actuacions de reparació que encomani als professionals corresponents es duguin a terme de forma correcta i adequada i, en particular, a un cost raonable i ajustat.

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.