



RESOLUCIÓ

Habitatge públic



DRET A L'HABITATGE
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 6 d'octubre de 2025, el ciutadà **va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura pel retard en l'arranjament de l'avaría** de la màquina d'aerotèrmia del seu habitatge, gestionat per l'IMHAB, que va deixar de funcionar al març i encara no l'havien reparada. Segons indica, la fuga d'aigua afectava el veí del pis inferior.

Tot i la instal·lació d'un escalfador provisional al mes d'octubre, considera que és insuficient per cobrir les necessitats familiars i que la seva ubicació al lavabo, al costat de la pica, comporta riscos.

Després de més de cinc mesos, afirma que no ha rebut cap informació per part de l'IMHAB sobre els motius de la demora ni sobre les dificultats tècniques que impedeixen la reparació, malgrat que ha presentat diverses peticions.

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.

El dia 7 d'octubre de 2025, la Sindicatura es va adreçar a l'**Institut Municipal d'Habitatge i Rehabilitació** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.



Resposta dels òrgans afectats

El dia 5 de gener de 2026, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

CONSIDERACIONS

1.- Informació municipal

El ciutadà és titular en règim de lloguer de l'habitatge protegit propietat de l'IMHAB, situat a l'avinguda d'Escolapi Càncer, amb data d'alta del contracte 31 de juliol de 2024.

La promoció on resideix l'usuari disposa d'un sistema d'aerotèrmia individual que proporciona la climatització i la producció d'aigua calenta sanitària (ACS).

L'execució de les obres es va adjudicar a una empresa que incloïa també les condicions de l'etapa de postvenda, amb una durada de 36 mesos, contracte que finalitzava el 27 d'octubre de 2025. Durant aquest període, l'empresa era responsable del manteniment normatiu, preventiu i correctiu de la instal·lació d'aerotèrmia, incloent-hi els elements situats a l'interior dels habitatges.

La incidència del ciutadà queda registrada el 14 d'abril de 2025. L'instal·lador de la contractista va al domicili per efectuar la reparació i, atès que no identifica l'origen del problema, sol·licita la intervenció del fabricant de la màquina d'aerotèrmia, el qual visita el domicili el 5 de juny de 2025 i, segons informen, no es localitza l'origen de la fuga d'aigua i es retira una mostra d'aigua per analitzar-la.

Des de l'IMHAB s'interpreta erròniament que la incidència ja està resolta i es dona per tancada en el sistema el 31 de juliol de 2025. Posteriorment, el 26 de setembre de 2025, es rep una instància del ciutadà que informa que continua sense servei d'ACS i torna a reclamar la reparació de la instal·lació. L'IMHAB detecta que la incidència no s'havia resolt i, per garantir el servei d'ACS fins a la reparació definitiva, el servei de manteniment de l'IMHAB instal·la, de manera provisional, un termo elèctric el 6 d'octubre de 2025.

Finalment, en data 28 de novembre de 2025, una vegada subministrades les peces de recanvi, l'empresa canvia el dipòsit de l'aerotèrmia, ja que no es troba el motiu de la fuga d'aigua, de manera que la incidència queda resolta definitivament.



2.- Valoració de l'actuació municipal

L'article 21 de la Llei d'arrendaments urbans estableix l'obligació de les persones arrendadores de fer totes les reparacions necessàries per conservar l'habitatge en condicions d'habitabilitat adequades per a l'ús convingut. Disposar de servei d'aigua calenta és una de les condicions mínimes d'habitabilitat recollides a la normativa (Decret 141/2012, de 30 d'octubre, pel qual es regulen les condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat).

Com a gestor de l'habitatge, l'IMHAB té el deure de dur a terme totes les reparacions necessàries per conservar-lo en condicions d'habitabilitat, actuant amb diligència raonable i prioritzant les incidències que afecten l'ús diari, la seguretat i la salubritat, com és el cas del servei d'ACS. Tot i que la promoció disposava d'un contracte de postvenda vigent, la incidència no es va resoldre dins d'un termini raonable i, a més, es va donar per tancada sense haver-la solucionada. Aquest fet evidencia una manca de control i seguiment adequat, especialment en una finca on s'han reportat diverses incidències amb el sistema d'aerotèrmia, malgrat que es tracta d'una instal·lació nova executada per la mateixa empresa.

L'IMHAB és qui rep tota la informació relativa a les actuacions sobre aquest servei, ja que és el responsable del seguiment del contracte. Aquesta tasca és clau, perquè té la capacitat i el deure de valorar si les empreses adjudicatàries compleixen les obligacions previstes al plec de clàusules tècniques i si les ordres de manteniment ordinari es resolen de manera satisfactòria. Això implica verificar que el treball executat per l'empresa adjudicatària s'adequa a la incidència o a l'ordre donada.

Per altra banda, aquesta Sindicatura considera que el seguiment no és complet si no es fa en coordinació amb els veïns i veïnes, que tenen un coneixement directe de les intervencions efectuades. El cas analitzat posa de manifest deficiències greus en la comunicació amb el llogater, ja que una simple comprovació (com la que es va fer posteriorment) hauria permès detectar que el servei d'ACS no s'havia restablert.

Cal destacar que el ciutadà, després de romandre mesos sense servei d'ACS ni rebre informació clara, es va veure obligat a presentar una instància formal al Registre. Tot i que l'IMHAB disposa de canals com el telèfon i el correu electrònic per comunicar aquestes incidències, aquests sovint no ofereixen una resposta adequada ni



garanteixen la traçabilitat fefaent de les comunicacions, fet que incrementa la sensació de desatenció i manca de transparència.

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'Institut Municipal d'Habitatge i Rehabilitació no ha estat ajustada a dret ni eficaç.**

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

- **Recomanar a Institut Municipal d'Habitatge i Rehabilitació** que es garanteixi que les incidències que afecten les condicions bàsiques d'habitabilitat dels habitatges del parc públic es dona resposta adequada dins d'un termini raonable.

Aquesta resolució es comunicarà a la persona que va formular la queixa i a l'òrgan municipal competent. Per mitjà de l'informe anual d'aquesta Sindicatura, també se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)**, d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu 16.6 "Crear unes institucions eficaçes, responsables i transparents a tots els nivells".