



RESOLUCIÓ

1.7.C Habitatge digne



DRET A L'HABITATGE
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 19 de febrer de 2025 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat pel retard en la reparació de diversos desperfectes del seu habitatge, al qual va entrar a viure l'any 2023.

Així mateix, expressava la seva preocupació pel consum energètic elevat del sistema d'aerotèrmia i per la necessitat de revisar la instal·lació de les plaques solars.

Actuacions fetes

La Sindicatura va admetre la queixa a tràmit i en va iniciar l'anàlisi per determinar si s'havien respectat els [drets de la ciutadania](#) i els [principis de bona administració](#).

El dia 27 de febrer de 2025 la Sindicatura es va adreçar 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.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 20 d'abril de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme en l'habitatge.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la informació

L'Ajuntament ha trigat més d'un any a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa. Aquest termini supera amb escreix el



que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, **incompleix el deure de col·laboració** establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, es recorda a l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui dur a terme adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania, així com el fet que aquesta Sindicatura està legalment habilitada per fer públics els departaments o organismes que obstaculitzin l'exercici de les seves funcions en l'informe anual que presenta al Consell Municipal.

2. Reparacions pendents

En la seva queixa el ciutadà exposava diverses situacions que afectaven el seu habitatge. En concret, manifestava que restaven pendents de reparar la finestra del dormitori, la porta principal, les juntes del taulell de la cuina i les humitats generades a causa del sistema d'aerotèrmia, així com de revisar el funcionament correcte d'aquest darrer aparell.

Així mateix, feia referència a qüestions d'abast general de la finca i manifestava la seva preocupació pel consum energètic elevat del sistema d'aerotèrmia i per la necessitat de revisar el funcionament i l'eficiència de les plaques solars instal·lades a l'edifici.

Pel que fa a aquesta darrera qüestió, aquesta Sindicatura té obert l'expedient núm. 25Q378, en el qual s'analitzen aquesta qüestió i altres problemes que afecten el conjunt de la comunitat i de l'edifici. Sobre aquest darrer expedient encara no s'ha emès cap pronunciament, atesa la manca de resposta de l'IMHAB a la informació que li ha estat sol·licitada.

Entre el 18 de febrer i el 10 de març de 2025, el servei tècnic de manteniment contractat per l'IMHAB va fer una revisió general de tots els habitatges de l'edifici per comprovar el funcionament del sistema d'aerotèrmia i detectar possibles incidències. L'habitatge del senyor es va inspeccionar el 6 de març de 2025 i s'hi va verificar el funcionament correcte de la instal·lació d'aerotèrmia i es van analitzar les incidències coincidents amb les formulades pel llogater davant la Sindicatura.

Pel que fa a la finestra del dormitori, l'IMHAB indica que no hi consta cap incidència oberta en el registre de manteniment. Tanmateix, en el full de recepció de l'habitatge, de data 20 d'abril de 2023, ja hi constava que una finestra no tancava correctament. No es pot determinar si aquesta incidència havia quedat pendent de reparació o si es va produir després. En qualsevol cas, l'IMHAB informa que se'n va programar la reparació per al 26 de març de 2025.



Quant a la junta del taulell de la cuina, l'IMHAB aporta un comunicat de treball que acredita que la reparació es va dur a terme el 29 d'abril de 2024, amb la conformitat signada pel llogater mateix, de manera que aquesta incidència es considera resolta.

Respecte a les humitats atribuïdes al funcionament de l'aerotèrmia, durant la inspecció del dia 6 de març de 2025 es va constatar que les zones afectades estaven seques. Es van donar instruccions a l'usuari per netejar la zona amb lleixiu i deixar-la assecar, i se li va indicar que es pintarà un cop es comprovi que les humitats no reapareixen.

En relació amb el funcionament del sistema d'aerotèrmia, l'IMHAB manifesta que la instal·lació funciona correctament. Aporta la documentació acreditativa de la posada en marxa (3 de maig de 2023) i d'una reparació anterior relacionada amb condensacions als tubs (28 d'agost de 2023), ambdós documents signats amb la conformitat del llogater.

Finalment, pel que fa a la porta principal d'entrada a l'habitatge, durant la inspecció es van detectar marques de cops al pany. L'IMHAB conclou que aquests danys són conseqüència d'un mal ús atribuïble a l'usuari, fet que comporta la pèrdua de la garantia, i recorda que les reparacions derivades del mal ús o del manteniment ordinari són responsabilitat de l'arrendatari.

De la informació facilitada per l'IMHAB, aquesta Sindicatura torna a constatar la importància de dur a terme un **seguiment actiu i sistemàtic** de les incidències que es produeixen després del lliurament de les claus dels habitatges. Tot i que s'han fet diverses actuacions de revisió i manteniment al llarg del temps, s'observa que, **més de dos anys després de l'entrada a viure**, encara hi ha incidències que no han quedat plenament resoltes o que han requerit noves intervencions.

En particular, el cas posa de manifest que les incidències detectades en el moment de rebre l'habitatge o durant els primers anys d'ús demanen un control més directe i una traçabilitat clara per tal d'evitar que quedin desateses, es cronifiquin o generin dubtes sobre la responsabilitat final. La manca d'un seguiment sistemàtic pot afectar negativament les condicions d'habitabilitat i la confiança de les persones residents en la gestió del parc públic d'habitatge.

En aquest context, la Sindicatura de Greuges de Barcelona fa molts anys que considera **imprescindible que l'IMHAB elabori un codi o manual de bona administració i bon veïnatge** com a eina adequada i necessària per millorar la gestió integral dels habitatges públics. Aquest codi, que s'hauria de facilitar a totes les persones adjudicatàries en el moment d'accedir a l'habitatge, contribuiria a establir uns criteris clars sobre el seguiment de les incidències, els compromisos de l'Administració i els drets i deures de les persones residents.

Pel que fa a aquesta recomanació reiterada, l'IMHAB ha informat que està treballant en el **Pla director del parc públic**, el qual inclourà actuacions en matèria de bon veïnatge i mesures de bona administració. No obstant això, a hores d'ara aquest pla encara està en fase d'elaboració i no es té coneixement que estigui acabat.



DECISIÓ

D'acord amb la Carta municipal de Barcelona, aquesta institució té com a missió defensar els drets i les llibertats de la ciutadania i, amb aquesta finalitat, pot supervisar l'activitat de l'Administració municipal.

Considerats els fets i les normes aplicables, es conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona ha estat insuficient** pel que fa al seguiment de les incidències d'aquest habitatge.

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura resol:

- **Advertir l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona de l'obligació de col·laborar** amb aquesta Sindicatura i facilitar-li la informació que li sol·liciti dins del termini previst legalment, per tal que pugui dur a terme adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals.
- **Recomanar a l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona** que en l'elaboració del **Pla director del parc públic** inclogui manuals de bona administració i bon veïnatge adreçats a les persones usuàries del parc públic.
- **Recomanar a l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona** que dugui a terme un **seguiment actiu i sistemàtic** de les incidències que es produeixen després del lliurament de les claus dels habitatges.

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 "Ajuntament de Barcelona, màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania".