



RESOLUCIÓ

Habitatge públic



DRET A L'HABITATGE
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 12 de setembre de 2025, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el mal funcionament persistent del sistema d'aerotèrmia en un habitatge de protecció oficial gestionat per l'Institut Municipal d'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona on residia des del novembre de 2023. Ha tingut diverses incidències reiterades de manca d'aigua calenta i calefacció. L'última incidència era pendent des de feia més de dos mesos. Aquest fet afecta greument la seva qualitat de vida, especialment tenint en compte la seva situació de discapacitat reconeguda.

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 15 de setembre de 2025, la Sindicatura es va adreçar a l'[Institut Municipal d'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona \(IMHAB\)](#) per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 11 de maig de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions fetes en referència a l'aerotèrmia de l'habitatge del ciutadà.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la informació.



L'Ajuntament ha trigat més de sis mesos 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 d'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura** per tal que pugui desenvolupar 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.- Actuacions de l'IMHAB.

Pel que fa al sistema d'aerotèrmia de l'edifici on viu la persona afectada, aquesta Sindicatura ja disposa d'un expedient obert (25Q378) en què s'analitza aquest problema de manera global, juntament amb altres incidències que afecten tota la finca. Tanmateix, aquest expedient encara resta pendent de resolució, a l'espera de la informació sol·licitada a l'IMHAB.

Segons la informació facilitada, la promoció disposa d'un sistema individual d'aerotèrmia per a la climatització i la producció d'aigua calenta sanitària. Les obres es van executar en el marc d'un contracte que incloïa un període de garantia i postvenda de 36 mesos, vigent fins a l'octubre de 2025, durant el qual l'empresa contractista era responsable del manteniment normatiu, preventiu i correctiu de les instal·lacions, inclosos els equips situats a l'interior dels habitatges.

En relació amb el cas concret, consta un historial continuat d'incidències des de l'entrada a l'habitatge, principalment per manca d'aigua calenta i calefacció, que han requerit diverses actuacions (reconfiguracions, purgues del circuit o revisions tècniques), sense que s'hagi assolit una solució definitiva i duradora. L'anàlisi tècnica va identificar com a causa recurrent la manca d'aigua al circuit secundari de calefacció, i posteriorment un informe independent va concloure que la bomba d'impulsió estava instal·lada en una posició incorrecta.

En aquest context, consta que l'IMHAB va adreçar a l'empresa contractista una petició formal de data 5 d'agost de 2025, en què es posava de manifest que hi havia nombroses incidències



pendents (53 sobre un total de 198 ordres de treball registrades, de les quals 49 corresponents a manteniment correctiu i 36 vinculades al sistema d'aerotèrmia, amb 21 qualificades d'urgents), així com l'incompliment dels terminis de resolució previstos contractualment. En aquest requeriment es concedia un termini màxim de deu dies laborables per resoldre les incidències urgents relacionades amb l'aerotèrmia, es demanava la presentació d'un informe detallat de les actuacions efectuades, la planificació per al tancament de la resta d'incidències abans del mes de setembre, i l'acreditació dels recursos humans assignats al servei. Així mateix, s'advertia expressament que, en cas d'incompliment, l'IMHAB executaria subsidiàriament les actuacions necessàries per mitjà de tercers amb càrrec a la garantia del contracte. Aquest requeriment consta com a notificat formalment a l'empresa el dia 11 d'agost de 2025.

Finalment, s'indica que el novembre de 2025 es va substituir la bomba d'impulsió de l'habitatge afectat i que, segons l'IMHAB, no es van registrar noves incidències en el període immediatament posterior. No obstant això, la reiteració i persistència de les incidències al llarg del temps fan palesa la manca de seguiment i de resolució efectiva durant el període de garantia, cosa que afecta directament les condicions d'habitabilitat de l'habitatge.

Un altre cop, aquesta Sindicatura ha de remetre's al que recentment es va exposar en l'expedient 25Q148, tramitat arran de la queixa d'un veí de la mateixa finca, en relació amb la importància de garantir un seguiment actiu, sistemàtic i eficaç de les incidències que es produeixen després del lliurament dels habitatges.

Tal com es desprèn del cas analitzat, així com de totes les actuacions descrites, les incidències detectades tant en el moment de recepció de l'habitatge com durant els primers anys d'ús requereixen un control més directe per part de l'Administració, així com una traçabilitat clara de les actuacions dutes a terme. Només així es pot evitar que aquestes incidències restin desateses, es prolonguin en el temps o es cronifiquin, com s'ha evidenciat en aquest cas, i que es generin dubtes sobre la responsabilitat final en la seva resolució. En aquest sentit, un seguiment rigorós també és determinant per identificar amb claredat les possibles responsabilitats contractuals o tècniques que puguin derivar-se de les deficiències detectades i garantir que aquestes responsabilitats s'exigeixin dins dels terminis de garantia o contractuals. La manca d'un seguiment sistemàtic i efectiu té efectes negatius tant en les condicions d'habitabilitat dels habitatges com en la confiança de les persones residents en la gestió del parc públic.

En aquest sentit, i en coherència amb aquest problema recurrent en molts edificis públics, la Sindicatura de Greuges de Barcelona insisteix en la necessitat que l'IMHAB disposi d'instruments estructurats que permetin millorar la gestió integral dels habitatges. En particular, aquesta institució fa anys que considera imprescindible l'elaboració d'un codi o manual de bona administració i bon veïnatge, que s'hauria de facilitar a les persones



adjudicatàries en el moment d'accedir a l'habitatge. Aquest instrument hauria de permetre establir criteris clars pel que fa al seguiment de les incidències, els compromisos de l'Administració i els drets i deures de les persones residents, tot reforçant la transparència i la seguretat jurídica en la gestió de la postvenda.

Pel que fa a aquesta recomanació reiterada, l'IMHAB ha informat que està elaborant el Pla director del parc públic, el qual hauria d'incorporar mesures en matèria de bon veïnatge i de bona administració. No obstant això, avui en dia aquest pla continua en fase d'elaboració, i no consta que s'hagi acabat ni desplegat. Això impedeix, ara per ara, valorar-ne l'efectivitat com a eina per corregir les disfuncions detectades.

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, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'Institut Municipal d'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona no ha estat eficaç pel que fa al seguiment de les incidències d'aerotèrmia d'aquest habitatge.**

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

- **Recomanar a l'Institut Municipal d'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona** que continuï amb el seguiment actiu del problema de l'aerotèrmia als habitatges d'aquest edifici.
- **Advertir a l'Institut Municipal d'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 desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals.

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"**.