



RESOLUCIÓ

1.7.B Habitatge públic



DRET A L'HABITATGE
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 7 de març de 2025, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la manca de resposta per part de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) a diverses sol·licituds sobre problemàtiques que afecten el conjunt del veïnat de l'edifici. Indicava que havia presentat diverses instàncies sense haver rebut cap informació ni resposta.

Destacava la manca d'actuació de l'IMHAB davant la comunicació d'uns greus incidents ocasionats per una persona resident a l'habitatge.

En concret, feia constar que en data 13 de gener de 2025 ja havia posat en coneixement aquests fets mitjançant una instància, i que l'única actuació de l'IMHAB va consistir en la col·locació de cartells per recordar la normativa de convivència, sense que aquesta mesura hagués comportat cap millora en el comportament del veí, del qual manifestaven que podria patir un problema greu de salut mental.

Entre les problemàtiques descrites, es destacaven crits i cops a qualsevol hora del dia, fins i tot de matinada, així com situacions de brutícia greu al replà i a l'ascensor, que afirmaven haver documentat. Igualment, indicaven l'existència d'una incidència greu al baixant dels desguassos de les cuines que provocava inundacions i talls de subministrament elèctric al pàrquing. Segons manifestaven, els tècnics haurien confirmat que l'origen del problema es trobava en aquest habitatge, si bé la persona resident s'hauria negat, de manera agressiva, a permetre l'accés per a la reparació.

Així mateix, exposaven que havien patit una plaga de paneroles i que, enfront de la persistència de la situació i la manca de convivència, havien sol·licitat que es resolgués el contracte d'aquest veí i que se li assignés un recurs residencial adequat a la seva situació personal.



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 12 de març 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 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 mesures adoptades en referència a les problemàtiques comunicades pel veïnat.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la informació municipal

L'Ajuntament ha trigat més de 6 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 de l'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. Problema de paneroles

L'IMHAB exposa que té constància de dos incidents principals que han afectat la convivència i l'estat de la finca:

- Una incidència per plaga de paneroles durant l'estiu del 2024.
- Una fuga d'aigua detectada entre gener i març del 2025, amb afectacions a dos habitatges.



Durant el mes d'agost del 2024, diversos veïns van comunicar la presència de paneroles a la finca i l'IMHAB va actuar tant a les zones comunes com als habitatges particulars del veïnat que ho va sol·licitar.

Les actuacions de desinsectació a les zones comunes es van assumir com a despesa comunitària, mentre que les intervencions als habitatges particulars es van oferir com a servei de pagament, d'acord amb el protocol establert. Algunes peticions relatives a l'assumpció extraordinària del cost per part de l'IMHAB o a la imputació a un veí concret es van analitzar i desestimar, atès que no es va considerar acreditat l'origen individualitzat de la plaga ni una situació d'excepcionalitat.

Tanmateix, el veïnat en la queixa presentada en aquesta Sindicatura discrepa d'aquesta valoració i exposa que l'origen de la plaga es trobaria en l'habitatge concret d'aquest ciutadà, atès el problema de brutícia greu que patien en zones comunes a causa d'ell.

En relació amb aquesta problemàtica, **tal com la Sindicatura ha posat de manifest en casos anàlegs, les plagues en entorns d'habitatges plurifamiliars no es poden considerar ni abordar com a incidències estrictament individuals, sobretot quan existeixen indicis que poden tenir origen o focus en un habitatge concret al qual no s'ha pogut accedir.** La naturalesa d'aquest tipus de plagues, amb elevada capacitat de dispersió entre habitatges i per zones comunes, fa que les actuacions puntuals o limitades resultin sovint insuficients i n'afavoreixin la persistència o reaparició. En aquest sentit, **la manca d'accés a algun dels habitatges potencialment afectats o origen de la plaga constitueix un factor crític que pot comprometre l'eficàcia de les mesures adoptades.**

Per això, **en edificis de titularitat pública, cal que l'Administració actuï amb una visió global i adopti les mesures necessàries per garantir la salubritat de l'immoble en conjunt, incloent-hi, si escau, la realització d'inspeccions integrals i coordinades.** Així mateix, les persones residents tenen el deure de permetre l'accés al seu habitatge quan sigui imprescindible per dur a terme actuacions de control de plagues o de manteniment que afectin el conjunt de la finca. En cas contrari, l'organisme gestor ha de valorar l'adopció de mesures addicionals per assegurar el compliment d'aquest deure i evitar que la situació s'agreugi o es cronifiqui, amb afectació a la resta del veïnat.



3. Fuita d'aigua

Pel que fa a la fuita d'aigua detectada entre gener i març del 2025, amb afectacions a dos habitatges, l'IMHAB exposa que aquesta incidència es va detectar inicialment el gener del 2025, quan els serveis de manteniment van identificar una fuita procedent del baixant de l'escala C, que posteriorment es va confirmar que tenia l'origen a l'habitatge denunciat.

D'acord amb la informació facilitada, l'IMHAB va dur a terme diverses actuacions tècniques per identificar i resoldre la incidència, incloent-hi inspeccions inicials, la contractació d'un servei de desembossament amb camió cisterna, la inspecció amb càmera del baixant comunitari i diversos intents d'accés a l'habitatge afectat. Tanmateix, aquests intents van ser infructuosos a causa de la negativa reiterada de la persona resident a permetre-li l'entrada, fet que també va motivar la intervenció de Bombers i Guàrdia Urbana sense aconseguir accedir-hi immediatament.

Davant la persistència de les filtracions i les afectacions greus a altres habitatges, l'IMHAB va adoptar mesures per minimitzar els perjudicis, entre les quals destaca el real·lotjament temporal de la persona afectada en un establiment hotel·ler, assumint-ne les despeses, així com el manteniment de canals de comunicació amb les persones afectades. Finalment, el dia 25 de març de 2025 es va poder accedir a l'habitatge d'origen i reparar la fuita, localitzada a la connexió del desguàs de la cuina, i més tard es van reparar els desperfectes ocasionats.

4. Problemes greus de convivència que genera el veí

Paral·lelament, és quan l'IMHAB indica que va activar mecanismes d'intervenció social, incloent-hi la coordinació amb serveis socials, amb la fundació tutelar del resident de l'habitatge, així com l'anàlisi de la seva situació contractual. Arran dels incompliments detectats (impagaments, manca de residència habitual i obstrucció a les reparacions), es va iniciar un procediment contenciós en data 4 d'abril de 2025, que, avançat el 2026, continua en tramitació.

Tanmateix, aquesta Sindicatura, d'acord amb la informació aportada pel veïnat, entén que aquesta situació no es pot analitzar de manera aïllada, sinó que s'inscriu en un context de problemàtica de convivència persistent associada al mateix habitatge. Aquesta Sindicatura observa amb preocupació que l'IMHAB inicialment manifesti tenir coneixement principalment de les incidències materials (plaga i fuita), però no reflecteixi amb la mateixa intensitat la problemàtica de convivència comunicada pel veïnat.



Cal tenir present que aquestes comunicacions descriuen una situació sostinguda en el temps i no un fet puntual, i que inclouen la petició expressa d'adoptar mesures urgents per restablir la convivència. En aquest sentit, consta que el veïnat va presentar escrits en dates 13 de gener i 20 de febrer de 2025 en què descrivia una situació que considerava insostenible (amb conductes reiterades de sorolls, crits, cops, actituds agressives, amb intervencions de la Guàrdia Urbana...), problemes de salubritat (inclosa una plaga de paneroles) i incidències en les instal·lacions de l'edifici, així com la negativa reiterada a permetre l'accés per a les reparacions necessàries.

Cal recordar que, d'acord amb el que disposa el llibre cinquè del codi civil de Catalunya, les persones ocupants d'un habitatge tenen l'obligació de no pertorbar greument la convivència ni el dret de la resta a l'ús pacífic del seu habitatge, i atribueix al propietari un paper actiu en el control de l'ús de l'habitatge, de manera que, quan es produeixen activitats molestes o insalubres, i la propietat n'és coneixedora, ha d'adoptar mesures efectives per fer cessar aquestes situacions.

En aquest cas, ha estat arran dels problemes greus de la fuga d'aigua que s'havien de solucionar que l'IMHAB, amb retard, va iniciar l'activació i la coordinació amb els recursos socials i va activar accions legals per garantir el dret a l'ús pacífic dels habitatges.

Així mateix, aquesta Sindicatura observa que, tot i que de la informació aportada per l'IMHAB es desprèn que s'han dut a terme determinades **actuacions informatives**, incloent respostes escrites a persones afectades i alguna reunió amb representants veïnals, aquestes no han estat suficients **ni s'han desplegat de manera sistemàtica per garantir una comunicació clara, completa i continuada al conjunt del veïnat.**

En aquest sentit, consta en l'expedient documentació posterior aportada pel mateix veïnat, al novembre de 2025, en què es manifesta expressament que, malgrat les reiterades instàncies i queixes presentades davant l'Administració, no se'ls ha facilitat informació clara i detallada sobre les actuacions realitzades, els expedients en curs ni el calendari previst per a la resolució de la problemàtica. **Aquest fet evidencia un dèficit en la qualitat, transparència i continuïtat de la informació facilitada, i contribueix a generar una percepció d'inacció i de manca de seguiment per part de l'Administració.**

És per aquest motiu que es considera imprescindible mantenir el veïnat degudament informat de les actuacions efectuades i de l'evolució de la situació, de manera clara, estructurada i periòdica, a fi d'evitar aquesta percepció i reforçar la confiança en la gestió pública de l'habitatge.



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 de l'Habitatge i Rehabilitació no ha estat suficient per garantir l'ús pacífic de l'habitatge.

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

- Recomanar a l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona que continuï treballant per garantir la salubritat i l'ús pacífic dels habitatges d'aquesta finca mitjançant una actuació integral, coordinada i efectiva davant les problemàtiques detectades.
- Recomanar a l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona que reforci els mecanismes d'informació i comunicació amb el conjunt del veïnat afectat, assegurant que aquesta sigui clara, completa, actualitzada i continuada en el temps.
- Advertir a 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 perquè 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".