



RESOLUCIÓ

1.7.B Habitatge públic



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 21 de novembre de 2024, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de resposta a les peticions reiterades que ha fet per tenir accés a les pertinences personals del seu germà, que residia en uns habitatges de gent gran.

El seu germà havia mort el passat 9 d'agost de 2024 després d'estar més de quinze dies ingressat en l'hospital, i després de la seva mort va fer tots els tràmits per finalment poder incinerar-lo. El seu germà només disposava d'una petita pensió i ell és també una persona que es troba en una situació de vulnerabilitat econòmica. Des del 3 de setembre de 2024 havia presentat quatre instàncies a l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) per poder recuperar les pertinences personals del seu germà, ja que era el familiar més proper. Però no havia obtingut cap resposta. Després d'insistir telefònicament a l'IMHAB, l'havien informat verbalment que el pis ja era buit.

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 26 de novembre de 2024, la Sindicatura es va adreçar a l'[Institut Municipal d'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona](#) 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 les pertinences d'aquest 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. Informació facilitada per l'IMHAB

La persona que va morir era titular del contracte d'ús i habitació d'un habitatge signat el 27 de juliol de 2021. Aquest tipus de contracte, per a habitatges ubicats en finques amb serveis per a gent gran, té caràcter personalíssim i s'extingeix per la mort de l'habitantista.

L'IMHAB exposa que va rebre tres instàncies els dies 25 i 30 d'octubre i 7 de novembre de 2024 del ciutadà, germà del titular, en què demanava l'accés a l'habitatge per recuperar les pertinences del seu germà; prèviament s'havia dirigit a l'equipament de serveis per a la gent gran on residia el seu germà.

Es va citar al ciutadà l'11 de desembre de 2024 i el van atendre una persona referent de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) que gestiona els serveis dels habitatges de gent gran i una persona referent de l'IMHAB.

En aquesta trobada es va informar el ciutadà que, arran de la mort de la persona resident el 19 d'agost de 2024, la Direcció de l'equipament de serveis per a gent gran on residia va



iniciar els tràmits per a la recuperació de l'habitatge, procés que va quedar formalitzat el 30 d'agost de 2024. En aquest context, es fa constar que tant la Direcció com la resta de l'equip professional coneixen habitualment les persones residents i els seus entorns familiars per desenvolupar adequadament les seves funcions. No obstant això, en aquest cas concret, el resident no havia facilitat cap dada de contacte ni havia fet referència a cap familiar durant el temps que va ocupar l'habitatge, motiu pel qual no es va poder contactar amb cap persona en el moment de la seva defunció.

Un cop recuperada la possessió de l'habitatge, l'IMHAB va iniciar les actuacions necessàries per al seu buidatge i condicionament amb la finalitat de tornar a adjudicar-lo. Així mateix, es deixa constància que el difunt havia deixat un deute pendent per import de 1.735,02 €.

L'IMHAB informa que el pacte dissetè del contracte d'ús i habitació dels habitatges per a gent gran estableix que *passaran a ser propietat de l'IMHAB els mobles i altres objectes que es trobin a l'habitatge un cop transcorreguts 15 dies de què s'hagi extingit el present contracte i no hagin estat reclamats per cap persona.*

Així, doncs, segons informa l'IMHAB, en els dies posteriors a la defunció, atès que ningú es va adreçar a l'equipament per tenir accés a les pertinences del resident i ningú les va reclamar fins setmanes posteriors a la seva defunció, ja s'havien iniciat les gestions de recuperació de la titularitat de l'habitatge per part de l'IMHAB i de l'IMSS i ja s'havien començat les actuacions de buidatge i d'adequació de l'immoble per a una nova adjudicació.

Finalment, l'IMHAB informa que en coordinació amb l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) té establert un protocol d'actuació per gestionar les renúncies/recuperacions dels habitatges amb serveis per a la gent gran, tant en els supòsits de renúncia del titular, com en els casos de defunció o ingrés en residència de l'habitant.

La major part de les vegades és un familiar qui formalitza el retorn de l'habitatge, però sovint ho ha de fer el/la director/a de l'equipament on viuen en els casos que la persona no té entorn familiar o social conegut ni ha facilitat cap dada de contacte en cas de malaltia, ingrés hospitalari o defunció.

3. Valoració de l'actuació municipal

Atesa la informació facilitada i el temps transcorregut des dels fets, així com les actuacions ja executades sobre l'habitatge i les seves pertinences, **no correspon en aquest moment efectuar un pronunciament sobre el destí concret dels objectes personals.** Tanmateix, sí que és pertinent analitzar el procediment seguit per l'IMHAB i l'IMSS.



En aquest sentit, cal tenir en compte que, malgrat que l'informe municipal **sosté que no es van produir reclamacions en els dies immediatament posteriors a la defunció, consta que el germà de la persona difunta va presentar una instància a l'IMHAB el 3 de setembre de 2024** on exposava la mort del seu germà, sol·licitava la rescissió del seu contracte i demanava l'entrada al domicili, ja que la direcció de l'equipament que disposava de les claus no li havia deixat entrar.

Així, doncs, el ciutadà, germà de la persona difunta, **va presentar la instància dins del termini de quinze dies previst a la clàusula contractual**. No obstant això, segons la mateixa informació facilitada, l'IMSS **va iniciar la recuperació de la possessió** i l'inici de les actuacions de buidatge de l'habitatge **el 30 d'agost de 2024**, és a dir, abans que s'exhaurís aquest termini. Aquesta circumstància posa de manifest que, tot i tractar-se d'una actuació o errada que es pot considerar comprensible atesa la inexistència de dades de contacte familiar durant el temps que aquesta persona va residir en aquests habitatges de gent gran, **s'ha produït una anticipació del procediment respecte del termini establert**, la qual cosa es podria haver evitat si s'hagués respectat íntegrament el període de quinze dies previst al contracte.

D'acord amb la informació analitzada, l'IMHAB no va donar resposta a la sol·licitud del ciutadà presentada dins del termini i, per altra banda, l'IMSS va iniciar les actuacions de recuperació i buidatge abans de l'exhauriment del termini de quinze dies previst per a la reclamació de les pertinences. Aquesta actuació no respecta el principi de legalitat ni de bona administració, que exigeix una actuació diligent, garantista i respectuosa amb els terminis i drets de les persones afectades, especialment quan hi ha la possibilitat que tercers puguin exercir legítimament els seus drets dins del període establert i que es poden veure greument perjudicats i poden demanar responsabilitats a l'administració.

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 ha estat ajustada a dret**.

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



- [Recomanar a l'Institut Municipal d'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona](#) que es respectin els terminis que s'estableixen als contractes per la recuperació dels habitatges.
- [Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona](#) que faci difusió entre les direccions dels habitatges de gent gran dels terminis que s'han de respectar abans d'iniciar la recuperació de l'habitatge.
- [Advertir 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.