

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA A DRET A LA BONA ADMINISTRACIÓ (HABITATGE PÚBLIC)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

El dia 29 d'agost de 2023 va presentar una queixa en aquesta Sindicatura el ciutadà a dalt referenciat en què manifestava la seva disconformitat per la manca de funcionament de les plaques solars de la finca gestionada per l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) on resideix des de fa menys d'un any, i on malgrat les reiterades comunicacions continuen sense funcionar les plaques solars que han de millorar la despesa energètica.

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.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se 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.

El dia 30 d'agost de 2023 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 2 de maig de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la informació

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 al Comissionat d'Habitatge 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.**

2. Resposta municipal

En data 5 de maig de 2024 es va rebre la reclamació del veí en què manifestava un incorrecte funcionament del sistema de captació solar tèrmica. Aquesta incidència no afecta les condicions d'habitabilitat de l'habitatge, ja que manté intacte el subministrament d'aigua calenta sanitària i de calefacció.

Es tracta d'una finca que no forma part d'una promoció construïda directament per l'IMHAB, sinó que va adquirir l'Ajuntament de Barcelona l'any 2022.

La dificultat d'aconseguir que els venedors aportessin informació fidedigna sobre les característiques del sistema de captació solar construït ha produït un endarreriment en la gestió de la incidència. Finalment en data 24 d'abril de 2024 es va realitzar una actuació de manteniment i es va determinar que, per garantir el correcte funcionament, calia canviar 2 reguladors d'ompliment, 4 flexos i 2 vàlvules de tall.

Una vegada es duguin a terme al mes de maig aquestes actuacions es verificarà l'aprofitament solar dels habitatges, inclòs l'habitatge del ciutadà promotor de la queixa.

3. Valoració de l'actuació municipal

D'acord amb la informació facilitada, l'activació de les plaques solars es troba en vies de solució. No obstant això, aquesta Sindicatura entén que el sistema de captació

solar s'ha de verificar un cop el veïnat va a viure-hi. I, el que és més important, cal que el veïnat es mantingui degudament informat.

Com hem reiterat diverses vegades, **els canals de comunicació i informació amb el veïnat han de ser permanents, estables i fluids. Disposar d'aquest coneixement específic per part dels residents** contribueix a completar l'avaluació i el control de les actuacions que es fan a les finques, així com dels serveis que presten les empreses. Només així es pot conèixer el nivell de satisfacció dels veïns i veïnes envers els serveis prestats, i es poden implantar les mesures correctives que siguin necessàries.

A més, aquests canals han de servir per proporcionar als veïns i veïnes informació transparent de l'administració de les finques. El fet de no rebre cap resposta sobre una problemàtica genera malestar. En conclusió, tal com aquesta Sindicatura ha exposat diverses vegades, **és essencial fomentar la comunicació amb el veïnat** per crear una bona relació positiva encaminada a millorar la conservació de les finques.

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'IMHAB ha de millorar quant a la informació que s'ha de facilitar al veïnat i al diàleg que cal mantenir-hi.**

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

- **Cal recomanar a l'IMHAB** que mantingui informat el veïnat sobre la gestió de les incidències dels serveis, en aquest cas de les plaques solars.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.