

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (HABITATGE PÚBLIC)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

El dia 5 d'abril de 2023 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb la gestió dels comptes que fa l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació (IMHAB) respecte a les despeses de la seva comunitat.

En concret, exposa que l'IMHAB encara no ha liquidat els comptes de l'exercici 2021 ni 2022. Quan es liquidin aquestes despeses segurament suposaran un saldo a benefici del veïnat de 50 euros mensuals.

La liquidació de l'any 2020 es va fer a finals de l'any 2022 i es va fer erròniament. A tres residents que hi havien residit només durant sis mesos se'ls van imputar les mateixes despeses que als residents de tot l'any a l'hora de fer la liquidació.

El ciutadà va presentar una reclamació per aquests problemes i el 29 de desembre de 2022 va rebre una resposta en què l'informaven que s'havia comés un error en el prorrateig i que esperaven resoldre-ho.

Aquesta errada no ha estat resolta i durant els mesos de novembre i desembre de 2022, i gener i febrer de 2023 se'ls ha descomptat la quantitat errònia.

Demana que l'IMHAB gestioni les despeses comunitàries i la comunicació amb el veïnat d'una manera més eficient.

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 fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 24 d'abril 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 30 d'abril de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

CONSIDERACIONS

1. Actuació municipal

El ciutadà va signar el contracte d'arrendament en data 9 de juny de 2020. En data 11 d'octubre de 2022 l'IMHAB va trametre una carta al ciutadà en què se li detallava l'estat de comptes i la liquidació de les quotes d'administració corresponents a l'exercici 2020. En el mateix escrit s'hi indicava que, en data 31 de desembre de 2020, hi havia un saldo al seu favor de 104,03 euros (un saldo proporcional als mesos facturats —6/12— que se li retornaria a partir del mes de novembre del 2022).

Així doncs, en els rebuts de desembre del 2022, gener del 2023 i febrer del 2023 s'hi van aplicar com a descompte les quantitats de 34,69 euros, 34,67 euros i 34,67 euros, respectivament, en concepte de retorn de part de la quota complementària corresponent a l'exercici 2020.

Les liquidacions dels exercicis 2021 i 2022 d'aquesta promoció actualment estan en procés de comprovació de dades i repercussió, atès que l'aplicació informàtica per gestionar les comunitats de finques no permet automatitzar algunes funcionalitats i el procediment per fer ajustaments en les liquidacions dels exercicis anuals s'ha d'examinar individualment en cada promoció.

La demora en la tramitació de la liquidació dels exercicis també ha estat provocada pel fet que durant el període de confinament i postpandèmia molts processos de gestió van restar aturats. Des del Departament de Gestió de Finques es va decidir donar prioritat a l'atenció de situacions que requerien una actuació immediata perquè afectaven el benestar de les persones usuàries i aquest fet va suposar endarrerir la gestió de la liquidació de les comunitats, tot i que actualment ja s'estan posant al dia en la revisió dels exercicis dels anys 2021 i 2022.

Cal afegir que també es van detectar errades en les liquidacions dels contractes que tenien facturacions mensuals per terminis inferiors a un any, ja que el prorrateig es va aplicar de forma errònia, i aquest fet va provocar més endarreriments perquè es va haver d'esbrinar l'origen d'aquesta errada i la manera de solucionar-la. Una vegada es fa el tancament de l'any, ja no es poden retrocedir els càrrecs i, per tant, s'ha hagut de revisar cas per cas per anar corregint les errades que s'havien produït.

Aquest ciutadà es va veure afectat per aquesta incidència, atès que la facturació de la primera anualitat es va iniciar el juny i el prorrateig es va fer erròniament.

Per evitar que es tornin a produir aquestes situacions, els serveis informàtics de l'IMHAB estan desenvolupant una nova eina informàtica que agilitzarà el càlcul de la liquidació de cada promoció, ja que tindrà en compte les circumstàncies de cada contracte i les despeses aplicables a cada promoció, i automatitzarà alguns processos, de manera que permetrà fer la liquidació de cada exercici d'una forma més eficient.

2. Valoració de la Sindicatura de Greuges de l'actuació de l'IMHAB

L'IMHAB reconeix el retard a l'hora de liquidar les despeses comunes que ha tingut lloc en moltes finques municipals, així com les errades comeses en fer les repercussions individuals.

Per això, a principis del 2024 encara estan pendents els tancaments de l'any 2021 i 2022.

Si bé és evident que la crisi sanitària provocada per la covid-19 va tenir múltiples efectes en la societat i especialment en el funcionament de l'Administració pública i en les càrregues de treball d'uns serveis d'habitatge que ja suporten un alt volum de feina, ha passat prou temps perquè aquesta situació es trobi ja totalment regularitzada.

L'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació (IMHAB) té encomanada, entre altres funcions, la gestió del parc públic d'habitatge. Els problemes de la ciutadania amb aquests serveis centren un gruix important de les queixes que anualment atén la Sindicatura de Greuges de Barcelona en l'àmbit d'habitatge.

Una bona part de les queixes incideixen en les dificultats per accedir als serveis i en el retard consegüent en les respostes i l'actuació per part d'aquests òrgans.

Les queixes ateses evidencien les dificultats per relacionar-se amb l'Administració d'una forma àgil i eficient. Com hem reiterat diverses vegades, els canals de comunicació i informació amb el veïnat han de ser permanents, estables i fluids.

A més, aquests canals han de servir per proporcionar als veïns i les veïnes una informació transparent sobre l'administració de les finques. La quota de manteniment que es repercuteix en el veïnat correspon, principalment, al pagament de les despeses del funcionament ordinari de l'immoble, com la neteja de l'escala, el manteniment de l'ascensor o els subministraments.

El veïnat, que és el que n'assumeix el cost, ha de tenir coneixement d'aquestes despeses i el fet de no rebre cap resposta durant molt de temps sobre un problema genera malestar i vulnera els drets que la relació contractual atorga al llogater, com el dret a la informació que la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern reconeix a la ciutadania.

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 estat insuficient per garantir el dret a una bona administració.**

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

- **Recomanar a l'IMHAB** que agilitzi els processos de liquidació anuals de les despeses de manteniment de les finques públiques dels anys pendents.

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.