

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'HABITATGE (HABITATGE PÚBLIC)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 15 d'abril de 2024 el veïnat d'un immoble va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb la manca d'actuació de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) en referència a un problema greu de convivència que genera una família amb quatre fills en una finca pública. Fa molts anys que denuncien la situació tant a l'IMHAB com a la Guàrdia Urbana, a la qual han de trucar sovint, sense que ningú hi hagi posat remei.

De fet, l'any 2021 hi va intervenir el servei de mediació de l'IMHAB arran de les queixes presentades, però no hi ha hagut cap millora en el comportament de la família (crits, sorolls a altes hores de la nit, cops, llançament d'objectes pel balcó, escombraries al pati, amenaces al veïnat, etc.). Aquesta situació fa impossible el descans i la convivència a la majoria del veïnat.

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'IMHAB per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 24 d'abril de 2024 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 4 de juny de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

CONSIDERACIONS

1. Intervenció de l'IMHAB

L'IMHAB informa que ha rebut diverses queixes per un problema de convivència del veïnat de dues escales respecte al nucli familiar de la persona titular del contracte de lloguer de l'habitatge del tercer.

Per tal de millorar la relació entre les persones residents i resoldre la conflictivitat, el 24 de desembre de 2021 es va demanar la intervenció del Servei de Prevenció, Intervenció i Mediació en Habitatges Públics (SPIMH). En l'informe de 26 d'octubre de 2022 es conclou que la part requerida incompleix els acords assolits en el procés de mediació i no respecta els principis de bona convivència.

En data 28 de desembre de 2023 l'Ajuntament rep una nova instància en la qual es manifesta que continuen els insults, el llançament d'objectes pel balcó, les trucades a la policia, etc.

Per tal d'intentar resoldre la conflictivitat d'una vegada i arribar a un acord amb totes les parts, en data 9 d'abril de 2024 s'ha demanat a l'SPIMH que torni a obrir el cas. A hores d'ara, les actuacions estan en tràmit.

Posteriorment, s'han posat cartells informatius que recorden al veïnat les normes de convivència i civisme que cal mantenir.

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

Ens trobem amb un problema de convivència que genera la família que resideix en un habitatge públic i que el veïnat fa molts anys que pateix.

L'IMHAB n'és coneixedor des de fa molt de temps, atès que les actuacions de mediació iniciades l'any 2021 no havien donat el resultat previst. D'ençà que es va fer aquest primer intent de mediació fins ara ha transcorregut molt de temps. I això ha tingut com a conseqüència la **cronificació del problema**.

Com en altres ocasions, aquesta Sindicatura ha constatat **que aquest tipus de problemes de convivència greus exigeixen un seguiment actiu de la propietat de l'habitatge, en aquest cas l'Ajuntament**, a través de l'IMHAB. A més, si cal, s'ha de requerir a les persones inquilines que compleixin les clàusules contractuals que recullen el seu compromís d'observar les normes de bon veïnatge i policia urbana.

Tot i conèixer les altes càrregues de treball dels serveis d'habitatge de la ciutat, és necessari invertir més esforços i recursos per garantir el dret a una bona administració de les persones del parc públic.

Un seguiment actiu d'aquesta conflictivitat continuada sovint requereix coordinar-se amb diversos serveis (**Guàrdia Urbana, Serveis Socials, etc.**) per tal d'establir les accions pertinents que permetin revertir totalment aquesta situació.

Com hem dit en repetides ocasions, augmenten les queixes que denuncien actuacions incíviques a les finques. Arribat aquest punt, la Sindicatura vol recordar novament una recomanació que hem fet diverses vegades davant les queixes reiterades de veïnats: cal reforçar les mesures existents per a la bona gestió del parc públic, el qual està augmentant progressivament.

En aquest sentit, considerem que **és necessari treballar en l'elaboració d'un codi de bona administració i bon veïnatge que ajudi a millorar la gestió integral dels habitatges públics.**

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 és insuficient per garantir el dret que té el veïnat a viure d'una manera pacífica i segura.**

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

- **Recomanar a l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB)** que vetlli per garantir una convivència pacífica i segura del veïnat que resideix en habitatges públics.
- **Recomanar a l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB)** l'elaboració d'un codi de bona administració i bon veïnatge que ajudi a millorar la gestió integral dels habitatges públics.

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.