

## 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 29 de febrer de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava que des de maig de 2023 es trobava vivint a través de la Mesa d'Emergència en un habitatge gestionat per l'IMHAB.

Exposava que, donada la seva situació de vulnerabilitat social i econòmica, la família disposava d'un bo social per a l'aigua i també per a la llum. A l'habitatge on vivia, l'aigua calenta i la calefacció funcionaven a través d'un sistema aerotèrmic molt car que gestionava una empresa adjudicatària.

Ara mateix no disposava del servei, donat que hi havia problemes, però el cost de les factures del mes de desembre, gener i febrer era inassumible per a una família amb la seva situació econòmica, amb costos que anaven dels 76,45 euros (factura de desembre de 2023) als 107 euros (factura del gener de 2024). No havien abonat l'import de les últimes factures precisament perquè ni tan sols disposaven del servei.

Aquesta situació era coneguda per l'IMHAB, ja que sabia que la comunitat de propietaris de la finca tenia accions pendent perquè la instal·lació originària estava mal feta i des de sempre hi havia hagut problemes amb les canonades que feien que no arribés correctament l'aigua calenta als habitatges i que aquestes estiguessin plenes de fang i pedres que feien malbé les rentadores i els radiadors.

Tot això ja se sabia des d'abans d'entregar l'habitatge i no els van informar d'aquest fet, no van fer res per prevenir-ho i tampoc no els van donar cap alternativa. Entre altres problemes es va espatllar la seva rentadora amb un cost de 500 euros. La ciutadana ha fet la reclamació, però, a part de dir-li que ho gestionava el departament corresponent de l'IMHAB, encara no li han abonat cap import ni l'han compensat.

##### 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 10 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 10 de maig de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Junt amb l'informe rebut de l'IMHAB, s'ha adjuntat també un escrit de la comunitat de propietaris al Consorci de la Zona Franca de Barcelona, promotor dels habitatges, i un informe d'auditoria de les instal·lacions de la promoció per produir aigua calenta sanitària (ACS) i calefacció. L'IMHAB informa del següent:

- **Promoció d'aquests habitatges**

Aquesta no és una de les seves promocions, sinó que la va portar a terme el Consorci de la Zona Franca que, mitjançant un conveni de permuta, va adjudicar a l'IMHAB 32 dels 77 habitatges de la promoció.

El sistema previst per subministrar aigua calenta sanitària i calefacció als habitatges d'aquesta promoció no és un sistema aerotèrmic, sinó que **és un sistema centralitzat comunitari que rep l'aigua calenta a través de la xarxa urbana gestionada per l'empresa adjudicatària des l'any 2009** per construir, **gestionar i mantenir la xarxa urbana de calor i fred** de Barcelona i l'Hospitalet de Llobregat. La producció de calor és mitjançant calderes de biomassa provinent del manteniment dels parcs i jardins de Barcelona, amb complement de biomassa forestal.

La gestió dels elements comunitaris de l'edifici no la duu a terme l'IMHAB, sinó que la fa l'administrador de finques de la Comunitat de Propietaris. Segons la informació de l'administrador, en data 29 d'abril de 2024 no consta cap habitatge sense subministrament d'aigua calenta sanitària i calefacció. L'empresa responsable del funcionament del sistema, una vegada detectats els problemes de funcionament, ha fet les reparacions necessàries per garantir-ne el funcionament.

L'IMHAB informa que abans del lliurament de l'habitatge no tenia coneixement que la instal·lació de subministrament d'aigua calenta sanitària i calefacció de l'habitatge estava en mal estat, ja que és el llogater qui es dona d'alta en el sistema de subministrament d'aigua calenta.

El funcionament i la configuració d'aquesta instal·lació és la següent:

Un circuit primari de producció i distribució de calor connectat amb el sistema de xarxa de calor (calefacció urbana) de l'empresa adjudicatària. Mitjançant un bescanviador de calor de plaques, es fa la transferència d'energia tèrmica (calor) cap a un circuit secundari de distribució cap als habitatges, que està situat en una sala tècnica (subestació) a la planta soterrani de cada un dels dos conjunts d'edificis.

A cada planta dels edificis d'habitatges es troben els mòduls individuals d'intercanvi. Aquest mòdul individual dona servei de calor a cada habitatge pel que fa a la producció d'aigua calenta sanitària (ACS) i la producció de calor per als radiadors (circuit terciari).

#### **- Problemes de la instal·lació**

Respecte de les possibles problemàtiques del sistema, d'acord amb l'informe de l'auditoria, efectuat per la mateixa empresa que gestiona la xarxa, s'especifica:

Aquest problema radica en l'obturbació de filtres, vàlvules de 4 vies per producció d'ACS, i altres elements del Mòdul Individual d'Intercanvi de cada habitatge, degut principalment a la formació de partícules fèrriques en el circuit secundari elevada concentració de Ferro com hem vist), sent aquest el problema principal que cal abordar (...).

L'IMHAB ha facilitat molta informació pel que fa al sistema de producció d'aigua calenta i calefacció d'aquest habitatge i la problemàtica que s'ha detectat en la seva instal·lació que afecta els habitatges, habitatges de la promoció del Consorci de la Zona Franca de Barcelona, alguns dels quals gestiona l'IMHAB.

L'IMHAB forma part de la comunitat de propietaris. Com a copropietari de la finca, l'IMHAB ha iniciat actuacions per instar el Consorci de la Zona Franca a resoldre les deficiències de la promoció.

#### **- Resposta a les demandes de la ciutadana**

L'empresa responsable del funcionament del sistema, una vegada detectats els problemes de funcionament, ha fet les reparacions necessàries per garantir el funcionament del sistema.

En referència amb la impossibilitat d'assumir aquest servei per disposar d'aigua calenta i la petició d'instal·lar altres alternatives, com un escalfador elèctric per a l'aigua calenta, implicaria refer tot el sistema centralitzat de subministrament d'aigua calenta sanitària i calefacció. D'altra banda, s'estaria substituint un sistema de producció d'aigua calenta sanitària molt eficient des del punt de vista ambiental, ja que utilitza la biomassa com a combustible i, per tant, té balanç 0 quant a emissions de CO<sup>2</sup>. Un altre sistema seria molt més contaminant en termes d'emissions de CO<sup>2</sup>.

Pel que fa als problemes de la rentadora, l'IMHAB informa que l'origen del problema no és imputable als problemes que té la instal·lació. L'informe del perit recull que les partícules fèrriques s'han produït en el circuit secundari de la instal·lació. A través d'un mòdul individual d'intercanvi per a cada habitatge, el circuit secundari proporciona calor al circuit terciari, que és el circuit d'aigua corrent subministrada per la companyia municipal d'aigües. Aquest intercanvi de temperatures es produeix sense que hi hagi un intercanvi de fluids i, per tant, no és possible que el circuit terciari estigui afectat, ja que són circuits totalment independents.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Situació de la instal·lació de producció d'aigua calenta sanitària i calefacció**

L'IMHAB ha informat sobre les característiques i l'estat de les instal·lacions de subministrament d'aigua calenta sanitària i calefacció en aquesta promoció, on gestionen 32 habitatges d'un total de 77 habitatges d'una promoció feta pel Consorci de la Zona Franca de Barcelona. Després de repassar tota la documentació, aquesta Sindicatura entén el complex problema que aquesta finca presenta actualment. Com es menciona a les conclusions de l'informe auditoria, en què es fa un extens repàs de tota la instal·lació i de les problemàtiques detectades, és molt probable que la instal·lació continuï generant problemes i que les persones residents tinguin periòdicament problemes amb el subministrament d'aigua calenta i en l'ús de la calefacció fins que no s'adoptin mesures que solucionin els problemes de fons de la instal·lació.

Pel que fa a això, cal especificar que l'Ajuntament de Barcelona forma part d'aquest Consorci de la Zona Franca de Barcelona i, per aquest motiu, cal instar **els representants municipals del Consorci a adoptar les mesures oportunes i adients per tal que les deficiències greus detectades en la instal·lació se solucionin i la instal·lació funcioni de manera correcta.**

### **2. Situació de la inquilina que presenta la queixa**

D'acord amb el que s'ha comentat sobre la problemàtica general de les instal·lacions, respecte de la queixa que la inquilina que presenta, aquesta Sindicatura entén que l'actuació de l'IMHAB ha estat insuficient. La inquilina és llogatera de l'habitatge, no forma part de la comunitat de propietaris, i és l'IMHAB, l'arrendador, qui ha de garantir les condicions necessàries per tal que l'habitatge sigui habitable al llarg de la durada del contracte (per exemple, cal que l'habitatge disposi d'aigua calenta, d'acord amb el Decret 141/2012, de 30 d'octubre, pel qual es regulen les condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat).

Així doncs, quan la inquilina té un problema com el que va patir l'hivern passat (**de manca de servei i emissió de factures amb el cost d'un alt consum que probablement no es corresponia amb el real pels problemes amb la instal·lació i que no s'han abonat**), la resposta quan contacta amb el seu arrendador, l'IMHAB, no pot ser el silenci. Té el dret a rebre assistència i que l'IMHAB l'informi, orienti i acompanyi en les actuacions oportunes que s'hagin de dur a terme en cada moment per restablir el servei i que aquest es doni en les condicions previstes.

El cost per a les persones usuàries de l'energia generada per biomassa no hauria de ser, si la instal·lació funcionés correctament, significativament diferent al que es paga per a altres vies més convencionals i extenses. Però en aquesta instal·lació s'han detectat nombrosos problemes relatius a diferents aspectes. La mateixa auditoria, en la qual es recullen detalladament els problemes d'aquesta instal·lació, proposa solucions paliatives per tal que la instal·lació millori transitòriament el seu funcionament. També proposa altres solucions que requereixen actuacions més complexes en l'obra de la instal·lació.

Respecte del cost de subministrament, donat que s'han produït diverses incidències en l'últim any, no és possible conèixer quin és el cost real del servei i la repercussió que pot tenir en un nucli familiar amb una situació econòmica vulnerable. Com el Síndic de Greuges de Catalunya va recollir en l'Informe sobre el dret als subministraments bàsics (desembre de 2014), per tal que el dret a l'habitatge sigui plenament vigent, hem de fer referència a un habitatge en condicions adequades i, per tant, que pugui dotar-se d'uns serveis bàsics, com ara l'aigua o l'electricitat i el gas, **a uns preus que siguin raonables i assequibles** sempre dins d'uns paràmetres de consum bàsics, essencials o no sumptuaris.

Com la inquilina exposa, va accedir a aquest habitatge a través de la Mesa d'Emergència i presenta una situació de vulnerabilitat econòmica, raó per la qual té subvencionada una part del lloguer i disposa del bo social tant de l'aigua com de l'electricitat. Hem de recordar que l'article 8 de la Llei 24/2015, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, estableix que s'hauria de garantir que el llindar màxim de despeses destinades a l'habitatge habitual i a subministraments bàsics no comportin més d'un 30% dels ingressos disponibles de la unitat familiar, sempre que les despeses de lloguer i de subministraments siguin raonables.

Finalment, sobre la incidència amb la rentadora, l'IMHAB no ha donat resposta de la seva valoració a la inquilina per tal que aquesta, si ho considera oportú, pugui formular o presentar les al·legacions o proves que consideri pertinents, motiu pel qual la ciutadana creia que s'estaven fent gestions per pagar-li el cost de la rentadora que se li havia espatllat. Novament, aquesta Sindicatura recorda que, tot i l'alt volum d'incidències que l'IMHAB gestiona, els inquilins del parc públic tenen dret a rebre una resposta a llurs reclamacions o peticions dins d'un termini raonable.

## 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 una bona atenció a la llogatera.**

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

- **Recomanar** a l'IMHAB que doni seguiment, suport i resposta a les incidències que les persones inquilines dels habitatges d'aquesta promoció li comuniquin en referència amb el servei d'aigua calenta sanitària i calefacció.
- **Recomanar** als representants municipals de l'Ajuntament de Barcelona en el Consorci de la Zona Franca de Barcelona, entitat responsable de la construcció d'aquests habitatges, que instin el Consorci a fer les actuacions oportunes **per corregir de manera definitiva** totes les deficiències detectades en les instal·lacions que han de subministrar l'aigua calenta i la calefacció en aquestes promocions.

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.

**SINDICATURA  
DE GREUGES**  
DE BARCELONA

**David Bondia Garcia**

Ronda Sant Pau, 43-45  
08015 Barcelona  
93 413 29 00  
sindicaturabarcelona@bcn.cat  
www.sindicaturabarcelona.cat