

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 4 de setembre de 2023 una ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava que resideix a l'habitatge d'una finca pública on tenen diversos problemes, però especialment de seguretat, que es generen des de fa molts anys i als quals l'Institut Municipal de l'Habitatge i la Rehabilitació de Barcelona no ha donat resposta.

Pel comportament d'un habitatge ocupat s'ha de requerir sovint la presència policial. Aquesta situació afecta el seu dret a l'habitatge i la seva seguretat i tranquil·litat des de fa molt de temps, especialment en una escala on viuen persones menors d'edat que tenen dret a créixer amb seguretat, com el seu fill.

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 la Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 12 de setembre de 2024 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 31 de maig de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Posteriorment es va sol·licitar una ampliació de la informació que s'ha rebut en data 25 de novembre de 2024.

CONSIDERACIONS

1. L'ocupació d'aquest habitatge públic

Aquesta és una finca construïda l'any 1999 composta per un bloc gran d'habitatges que té vuit escales. L'any 2017-2018 es va dur a terme una rehabilitació que en va millorar tant l'aspecte exterior formal com l'eficiència energètica, de manera que la seva certificació energètica va passar de la lletra E a la lletra C.

La preocupació del veïnat per l'ocupació d'habitatges i el comportament de les persones que hi residien ha estat un dels problemes que ha afectat el clima veïnal d'aquest edifici al llarg del temps.

L'IMHAB informa que no es tenia coneixement que l'habitatge al qual fa referència la ciutadana generés problemes al veïnat. El procediment contenciós de l'habitatge estava aturat des de l'any 2020, segons el criteri que l'IMHAB va establir durant la pandèmia d'aturar els expedients dels habitatges que no presentaven conflictivitat, com era aquest cas.

A la vista de la queixa presentada per la ciutadana, l'IMHAB exposa que ha activat el Servei de Prevenció i Mediació de l'Habitatge (SPIMH), perquè facin un nou informe sobre aquesta ocupació i es traspassi a la Comissió de Llançaments per si es considera adient reactivar el procediment de desnonament.

L'IMHAB informa que en la mateixa finca actualment hi ha quatre habitatges ocupats en les diferents escales. La situació de cadascuna d'aquestes ocupacions és la següent:

- Escala C: l'IMHAB va interposar una demanda contra la titular, que ja no hi resideix, perquè és qui hi consta contractualment, i també contra l'ocupant. La sentència va determinar el desnonament i es va arribar a dictar una ordre de llançament que finalment es va aturar. En data d'avui l'IMHAB està revisant de nou la situació per valorar una possible regularització.
- Escala D: l'IMHAB exposa que presumptament està ocupat per una persona, però no hi ha pogut contactar i, per tant, aquest fet no el pot confirmar. Hi ha obert un procediment judicial.

- Escala E: l'IMHAB no disposava de dades de l'ocupant i es va interposar una demanda judicial, que es va estimar, però es va suspendre l'execució. Ara està tramitant la regularització dels ocupants actuals.
- Escala E: l'IMHAB per informacions facilitades pel veïnat té coneixement que està ocupat per una persona, però no ha aconseguit contactar-hi i actualment no disposen de cap altra informació. En data d'avui no hi ha obert cap procediment judicial.

Així, aquesta Sindicatura comprova que l'IMHAB té un coneixement força detallat de les 4 situacions d'ocupació existents a la finca (que té un total de 207 habitatges). Però, tal com hem recordat en ocasions anteriors, aquest seguiment de les situacions anòmales, especialment les ocupacions irregulars que es donen en el parc públic, s'ha de fer de manera continuada i activament.

En el cas informat per la veïna, es va iniciar un procés de desnonament que es va aturar l'any 2020 per la pandèmia, però passats quatre anys es troba en la mateixa situació, sense determinar la voluntat futura per part de l'IMHAB pel que fa a l'ocupació de l'habitatge.

Per controlar l'ús dels habitatges públics és necessari que **el seguiment d'aquestes situacions, tot i que pot comportar un cert temps d'inspeccions i comprovacions, no es dilati indefinidament**. La conseqüència d'aquest seguiment actiu ha de ser la regularització corresponent, si l'IMHAB ho valora així, i, com a conseqüència, establir **un contracte de lloguer i el pagament de la quota** corresponent, a més d'altres despeses que es tingui l'obligació de fer, com la resta del veïnat. O, en els casos en què es detectin situacions altament conflictives, cal **una actuació decidida per fer que cessin**, ja que no només afecten el **veïnat i el seu dret a un ús pacífic de l'habitatge**, sinó també **l'interès general de la ciutadania**, donada la situació d'emergència habitacional i la necessitat d'habitatge que viu la ciutat.

Servei d'Intervenció per al Benestar en les Comunitats (SIBEC)

D'altra banda, l'IMHAB informa que des del mes de setembre del 2023 en aquesta promoció s'ha implantat l'equip del Servei d'Intervenció per al Benestar en les Comunitats (SIBEC), que treballa conjuntament amb l'IMHAB a fi d'informar els llogaters de les normes bàsiques de convivència i del bon ús dels espais per evitar el deteriorament de la finca.

Les funcions i les finalitats principals del SIBEC es poden agrupar en tres grups, essencialment.

- a) Les que fan referència a les persones que resideixen, entre les quals destaquen:

- Prestació d'un servei d'acollida i acompanyament per als nous arrendataris. Comprèn les gestions inicials per disposar de l'habitatge amb tots els serveis (aigua, llum, gas, etcètera) i la integració dels arrendataris en l'entorn immediat de l'habitatge i amb la comunitat de veïns. Reforçar la comprensió dels drets i deures inherents a l'acord social en aquells casos que siguin beneficiaris de l'ajut, a l'efecte de contribuir a millorar la convivència en les comunitats i prevenir-hi possibles conflictes.
 - Interlocució, relació i mediació en conflictes, en col·laboració amb els gestors dels habitatges, amb els serveis socials i amb les comunitats de veïns, per dissenyar i dur a terme la millor estratègia d'actuació envers els problemes o conflictes concrets en els quals cal intervenir.
 - Interlocució sobre les situacions socials i econòmiques particulars de les unitats de convivència que incorrin en situacions que afectin els habitatges i en què es consideri prioritària la intervenció, com ara, entre d'altres casos, la morositat o la dificultat de pagament del lloguer acordat, etcètera.
- b) Les que fan referència a l'estat de conservació de la finca, entre les quals destaquen:
- Seguiment del manteniment informant periòdicament sobre l'estat de la finca i el tipus d'averies.
 - Estat de conservació dels habitatges i problemes recurrents per fer-ne el manteniment.
 - Informació de l'estat de conservació dels espais comuns i de l'ús que se'n fa, així com de l'estat i l'ús dels accessos i dels voltants de la promoció que presentin una necessitat peremptòria de sanejament per brutícia acumulada a l'interior de finques o pisos, patis interiors, espais comuns, o presència de rates, paneroles, xinxes i altres paràsits. Control de la degradació exterior: façanes, balcons i elements exteriors visiblement degradats.
 - Seguiment i resolució dels avisos de manteniment.
- c) Finalment les que fan referència al conjunt del veïnat resident de la finca, entre les quals destaquen:
- Recollir periòdicament el grau de satisfacció dels residents pel que fa a la promoció i la convivència veïnal.
 - Col·laborar amb les xarxes de solidaritat entre els residents i incentivar que s'impliquin en la gestió de la comunitat de veïns.
 - Valorar l'existència d'un òrgan veïnal de governança, considerant les potencialitats i les limitacions de les seves actuacions.

Aquesta Sindicatura valora molt positivament la posada en marxa d'aquest servei en aquesta i altres finques grans per fer la gestió, el seguiment del manteniment, la

diagnosi i la intervenció en finques d'habitatges en les quals es detecti que cal fer actuacions més intensives, i s'alinea amb les recomanacions que s'han fet al llarg del temps per millorar la gestió i l'optimització d'un parc públic que va en augment.

L'IMHAB gestiona, a la ciutat de Barcelona, més de deu mil habitatges de lloguer d'HPO i dotacionals, cosa que suposa un gran nombre de finques ubicades per tota la ciutat amb característiques molt diferents (des d'habitatges dotacionals per a gent gran, habitatges de lloguer per a rendes baixes, habitatges de lloguer d'afectats urbanístics, habitatges de lloguer de protecció oficial, habitatges de lloguer en finques on hi ha altres propietaris en règim de dret de superfície, etcètera) i amb un perfil de persones residents molt heterogeni, però que es manté força estable donades les dificultats per accedir a l'habitatge en el mercat lliure.

Aquestes persones residents en règim de lloguer formen una comunitat estable a la finca que fa ús d'uns habitatges de patrimoni públic. Tal com la Sindicatura recalca sempre, les persones residents són l'actor principal en el manteniment d'una finca, i en la intervenció de l'organisme públic no es pot obviar aquest fet; per contra, s'ha de potenciar aquest valor i fer-ne l'eix central dels procediments i els sistemes que s'estableixin per intervenir en aquestes finques. La intervenció **s'ha de fer amb responsabilitat i en coordinació amb els veïns i veïnes, que són els que viuen cada dia a l'edifici i, per tant, tenen un coneixement directe de la finca.**

Entre les mesures que aquesta Sindicatura havia proposat, i continua proposant, hi ha **l'elaboració d'un codi de bona administració i bon veïnatge que ajudi a millorar la gestió integral dels habitatges públics.**

Tot i l'activació del SIBEC, en data 4 de desembre de 2024, dues **representants veïnals de l'escala F** s'han adreçat a aquesta Sindicatura per exposar que no ha solucionat qüestions que els preocupen pel que fa a la conservació i la gestió de la finca i l'actuació de l'IMHAB en aquesta qüestió. Han adjuntat una còpia de dos escrits dirigits a l'IMHAB en què especifiquen diversos problemes als quals no han tingut resposta.

Un dels problemes que han exposat és la manca de resposta a les qüestions plantejades sobre les despeses de manteniment de l'any 2020, ja que creuen que se'ls van imputar despeses que no els corresponien i no han tingut resposta a aquesta reclamació. També han demanat aclariments i informació sobre les despeses dels anys 2021, 2022 i 2023.

Les veïnes reclamen que hi ha un seguit de qüestions sobre el manteniment de la finca pendents, a les quals cal donar resposta i que han estat traslladades de nou al SIBEC, com, per exemple, la inundació que pateixen de l'entrada de l'escala i que fa anys que comuniquen, els problemes del pàrquing (porta, neteja de trastos, extintors, etcètera), els problemes amb la central d'alarma d'incendis, així com altres millores a les quals s'havien compromès. L'opinió d'aquest veïnat, compartida sovint per residents d'altres

finques públiques, és que el seguiment i el control de les intervencions que fan els industrials a les finques per part de l'IMHAB són insuficients.

Aquesta manca d'una comunicació fluïda, de fet, és una de les queixes més importants i recurrents del veïnat del parc públic d'habitatge, i alimenta la percepció del veïnat que l'Administració és poc diligent i poc transparent en la seva actuació. Per tant, considerem imprescindible revertir aquesta percepció i **potenciar un diàleg proactiu i periòdic amb el veïnat i afavorir-ne la participació**, tal com es recull en l'actuació del SIBEC.

Fomentar aquesta corresponsabilitat en la gestió del parc públic pot contribuir a impulsar que es tingui més cura col·lectiva del patrimoni municipal. Això, al seu torn, pot revertir en una satisfacció més alta entre el veïnat i no la frustració que sovint sent quan s'hi repercuteixen determinats costos de manteniments que troben excessius i que, a més, se solen produir amb retard i sense una supervisió adient.

Aquest diàleg ha de ser constant i bidireccional i també ha de servir perquè el veïnat conegui els processos d'intervenció en el manteniment del parc, que sovint són complexos, atesos els factors de tipus social, econòmic i pressupostari que afecten el parc públic d'habitatge i que les persones residents desconeixen. Uns canals de comunicació i informació permanents, estables i fluïds amb el veïnat milloren la gestió dels habitatges públics, que ha d'estar sotmesa a una avaluació continuada.

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'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) en aquesta qüestió **està sent correcta, però cal donar continuïtat als canals de comunicació amb el veïnat i reforçar-los.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar** a l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) que reforci el canal de comunicació amb el veïnat i doni resposta a les qüestions que formalment se li han sol·licitat, especialment les que fan referència a la informació sobre les despeses vinculades al manteniment de les finques que han d'assumir les persones residents.

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.