

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'HABITATGE

Descripció dels fets objecte de la queixa

El veïnat d'una finca de l'avinguda de Vallcarca, es va adreçar a aquesta Sindicatura al maig del 2019 per manifestar novament la seva disconformitat amb la gestió i el manteniment que feia l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) de la finca que habitaven.

Aleshores el veïnat desconeixia quan s'iniciarien les obres a la façana que feia anys que estaven previstes. Havien de començar l'any 2019 però no se'ls havia facilitat una data concreta i s'anaven retardant. De la realització d'aquestes obres en depenien d'altres, com el canvi de porta principal per fer-la més accessible.

Ahora informaven de problemes de convivència veïnal que afectaven la pau i el descans del veïnat, especialment en dos habitatges.

També continuaven els problemes al pàrquing amb filtracions d'aigua especialment quan plovia i es formaven bassals que generaven humitats.

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 el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 23 de maig de 2019, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 9 de juny de 2021, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent: les obres d'arranjament de la façana s'havien licitat a juny

del 2019 i serien adjudicades a principis de l'any 2020. El dia 4 de febrer es van iniciar les obres, amb un període inicial de 9 mesos.

Amb motiu de la covid-19, les obres es van suspendre al març del 2020, es van reprendre el 25 de maig de 2020, i es van acabar a la primavera del 2021.

Pel que fa al tema de sanejament del pàrquing, estava previst un projecte per actuar-hi amb la col·locació d'un doble desguàs i una reixa de ventilació al pati per evitar l'entrada d'aigües.

L'IMHAB, a través de la Direcció de Serveis de Parc Públic, està fent un seguiment particular a aquesta comunitat. Es va reunir diverses vegades amb el veïnat. Les darreres trobades van tenir lloc al novembre del 2020 i el març del 2021, en què es van discutir els problemes que preocupaven el veïnat, així com abordar els possibles problemes de convivència. L'espai també va servir per informar del seguiment de les obres de rehabilitació de l'edifici.

En la darrera reunió, a més, es va oferir al veïnat el servei de mediació de l'Ajuntament per posar fi als conflictes. Tanmateix, el mateix veïnat va manifestar que, en aquell moment, no ho considerava necessari perquè podia solucionar directament els petits conflictes que anaven sorgint.

CONSIDERACIONS

1. Obres a la façana de la finca

Malgrat el retard considerable en la finalització de les obres de rehabilitació de l'edifici, centrades principalment en la façana, aquestes han contribuït a millorar l'habitabilitat dels habitatges.

2. Gestió i manteniment de la finca

El dia 30 de desembre de 2016, aquesta Sindicatura es va pronunciar sobre el manteniment i la gestió de la finca situada a l'avinguda de Vallcarca. Ja en aquell moment, el veïnat exposava el seu disgust amb el funcionament de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) quan són necessàries actuacions de manteniment. També es queixava de l'actuació de les empreses que ofereixen els serveis a la finca.

Les persones que hi resideixen, en règim de lloguer, formen una comunitat estable, que fa ús d'uns habitatges de patrimoni públic. Dins les seves obligacions, es troba el fet de fer-se càrrec de la renda establerta i alhora assumir la quota de manteniment de la finca, és a dir, les despeses ordinàries d'aquesta, així com les reparacions que no siguin elements estructurals de la finca.

Per aquest motiu, en el seu moment van tenir una actuació molt proactiva per tal que les actuacions encaminades a millorar els serveis a la finca fossin més eficients i també econòmiques, ja que després s'hi feien repercutir.

Tal com aquesta Sindicatura ha recordat diverses vegades, les persones residents són l'actor principal en el manteniment d'una finca. La intervenció de l'organisme públic no pot obviar aquest fet. Al contrari, l'ha de potenciar, i fer-ne l'eix central dels procediments i sistemes que s'estableixin per intervenir en aquestes finques.

Amb el temps, el descontentament veïnal no ha disminuït. El veïnat considera que el seguiment i la gestió dels problemes no són els adequats i la comunicació amb l'IMHAB tampoc. Creuen que l'IMHAB no fomenta una cultura de "l'estima" i cura del patrimoni en què el veïnat tingui una participació activa, sinó tot el contrari: els protocols i processos que se segueixen generen una "desafecció" cap a ell.

Així, doncs, les obres han acabat, però altres problemes de manteniment i de convivència no han cessat. Exposen, a tall d'exemple,

- el seguiment deficient de les ordres de manteniment quan qualsevol persona resident comunica una incidència.
- La poca predisposició a parlar o acceptar propostes (com ara, instal·lar càmeres al pàrquing amb el consens majoritari del veïnat per millorar el bon ús d'aquest espai, la disminució dels actes incívics que es produeixen i sobre els quals creuen que l'IMHAB es despreocupa, o la instal·lació d'un pàrquing de bicicletes en un espai disponible).
- El control de les plaques solars i la poca informació sobre l'energia que fabriquen.

Aquesta Sindicatura ha reivindicat reiteradament que l'atenció sigui més propera i proactiva envers la persona que lloga, i que es revisin les finques in situ, sobretot després de determinades reparacions.

També és imprescindible fomentar un diàleg periòdic amb el veïnat. Aquest diàleg ha de ser una eina habitual, en un parc on la rotació és baixa. S'ha de fer participi i corresponsable el veïnat del bon manteniment del parc públic, amb actuacions en què s'afavoreixi la gestió col·lectiva.

Aquesta corresponsabilitat en la gestió va encaminada a "cuidar" el patrimoni públic, la qual cosa pot generar més satisfacció entre el veïnat i no la frustració que sovint senten quan s'hi fan repercutir determinats costos sense escoltar-los ni demanar-los l'opinió.

Segons ha informat l'IMHAB, el 2020 i 2021 es van fer reunions amb el veïnat. La Sindicatura considera que seria bo que es reprenguessin aquestes trobades per poder parlar de la gestió de la finca, així com de la millora de la convivència i la cohesió social.

Finalment, cal recordar que el veïnat té dret a la informació i la transparència i ha de conèixer quines són les despeses comunitàries de la finca, sobretot aquelles de les quals ells són responsables o que hi repercuteixen. A data d'avui, tot hi haver-ho demanat diverses vegades, no se'ls ha facilitat la llista de les despeses de la finca de l'any 2021.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula aquesta institució, aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge i, considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'IMHAB ha de millorar per garantir el dret a una bona administració del veïnat del parc públic.**

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

- **Recomanar** a l'IMHAB que reiniciï les reunions amb el veïnat d'aquesta finca.
- **Recomanar** a l'IMHAB que faciliti al veïnat la informació relativa a les despeses comunitàries de l'any 2022.

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.