

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA A DRET A LA BONA ADMINISTRACIÓ (HABITATGE PÚBLIC)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 13 de novembre de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat pel servei de manteniment d'aparcaments públics que gestiona l'Institut Municipal de l'Habitatge i la Rehabilitació de Barcelona (IMHAB). El canal oficial de comunicació amb aquest és mitjançant una adreça electrònica de manteniment de l'IMHAB. Ha escrit desenes de vegades a aquesta adreça i, fins que no insisteix (una mitjana de tres a quatre cops per cada correu), no rep mai resposta.

El ciutadà també s'ha adreçat a aparcacqui@imhab.cat (adreça que estava en funcionament abans), però tampoc no l'han respost. El ciutadà exposa que, recentment, la situació de l'aparcament del passeig de la Zona Franca, de titularitat de l'Institut Municipal de l'Habitatge de Barcelona (IMHAB), està fregant uns nivells d'insalubritat externa.

Ha fet quatre notificacions en què ha indicat la situació de brutícia (la primera el 25 de juny de 2023), sense obtenir cap tipus de resposta al respecte. El nivell de brutícia és tan elevat que els embornals s'han taponat i ara també s'hi acumula l'aigua de la pluja i la provinent de les nombroses fuites dels baixants. Aquestes aigües sovint contenen matèria fecal, que queda acumulada al terra de l'aparcament i fa encara més preocupant la situació. El ciutadà ha reportat totes aquestes incidències al consistori. També ha elevat la queixa a una adreça de l'IMHAB destinada a temes més genèrics, més enllà del manteniment, però tampoc no ha rebut cap mena de resposta.

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.

Atès 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 realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 23 de novembre 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 7 de juny de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

CONSIDERACIONS

1. Informació facilitada per l'IMHAB

L'IMHAB informa que en data 16 de novembre de 2023 es va contestar el ciutadà i se'l va informar que s'havia avisat l'empresa de neteja perquè hi posés solució. També van explicar-li els canals de comunicació per cursar una queixa formal.

L'empresa que va resultar adjudicatària de la licitació en data 1 de març de 2023 inclou el servei de neteja d'aquest aparcament pel termini d'un any, prorrogable fins a un màxim de quatre anys.

El plec de prescripcions tècniques particulars especifica les tasques de neteja, les freqüències de prestació i els horaris d'execució del servei. Concretament, per a aquest aparcament, estableix **una prestació de servei de 4 hores mensuals**. L'IMHAB fa el seguiment de la correcta prestació del servei i qualsevol incidència que es detecta es reporta a l'empresa adjudicatària perquè la solucioni.

El passat 22 de maig de 2024 es va fer una inspecció del pàrquing i es va comprovar que es trobava en bon estat pel que fa a la neteja. La brutícia que es veu al terra és molt poca, quasi tot són fulles dels arbres que entren per la porta del pàrquing. Pel disseny de l'edifici, la zona d'aparcament de vehicles s'ubica sota un celobert, i el sostre del pàrquing està format per una reixeta on hi ha brutícia (papers, plàstics...), fet que no es pot evitar perquè encara que el veïnat no llenca brossa, el vent sí que la pot portar. L'empresa de neteja ha comunicat que no pot accedir per fora a les reixes que formen el sostre del pàrquing, ni pot desmuntar la xarxa per treure la brutícia que prové del celobert.

En relació amb les fugues d'aigua provinents dels baixants que hi ha al pàrquing, s'ha obert un avís a fi que es procedeixi a la seva reparació.

2. Valoració de l'actuació municipal

L'IMHAB ha facilitat a aquesta Sindicatura la informació referent a les condicions de neteja d'aquest pàrquing, la periodicitat en què es duu a terme la neteja i les característiques físiques de l'aparcament que dificulten aquesta tasca. També han informat de les comprovacions que s'han fet sobre l'estat actual de neteja.

Com ja hem dit en ocasions anteriors, correspon a l'IMHAB fer el seguiment adequat per tal que els serveis es duguin a terme d'acord amb els plecs contractats. Una altra qüestió a tenir en compte són els problemes que es poden produir amb els baixants.

No obstant això, cal recordar també l'obligació que tenen els propietaris de conservar el bé en condicions per servir al seu ús i, en tot cas, en condicions de seguretat, salubritat, accessibilitat i ornament legalment exigibles.

Així mateix, la Sindicatura recorda novament la necessitat de donar resposta a les comunicacions que la ciutadania fa a través dels canals que l'IMHAB estableix al respecte. El fet de no rebre cap resposta, **ni tan sols un acusament de recepció**, després de fer reiterades queixes sobre una mateixa problemàtica, genera en el ciutadà un malestar i la sensació de deixadesa en la gestió.

Aquesta Sindicatura recorda que la ciutadania té dret a una atenció adequada, com es recull a l'article 21, apartats 2 i 3, de la Llei 26/2010, de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya. És a dir, té dret a obtenir de les administracions públiques serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció dels seus drets i interessos. Per aquest motiu, **la ciutadania ha de tenir coneixement en tot moment dels canals de comunicació vàlids.**

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 respondre al principi de bona administració.**

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.