

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A HABITATGE PÚBLIC

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 23 de juny de 2021 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat per la manca de previsió de cobrament d'un ajut per unes obres realitzades en un habitatge que va ser posat a disposició de la Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona.

Considera que la manca d'atenció rebuda des d'un inici ha estat insuficient, és propietària d'un pis i, després de fer les reformes pertinents, va fer entrega a la Borsa de les claus de l'habitatge al juny de l'any 2020. Després d'insistir de manera reiterada, es va signar el contracte de lloguer l'1 de desembre de l'any 2020. Des de aleshores, està pendent de rebre el pagament de la subvenció per les obres efectuades.

Fa més d'un any que aquestes van finalitzar i set mesos des del moment en què l'habitatge està en lloguer.

En una ocasió li van indicar des de la Borsa que la previsió era que es faria el pagament durant el mes d'abril de 2021, però des d'aquell moment no ha rebut cap nova informació tot i la insistència. Aquesta situació de manca de resposta s'ha donat de manera reiterada durant tot el procés, i ja són dos anys.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient estudiant 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.

Examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va valorar la conveniència de dirigir-se al Consorci de l'Habitatge de Barcelona per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 30 de juny de 2021 es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 3 de desembre de 2021, en referència a la queixa formulada per la ciutadana referent a la manca de previsió de pagament de la subvenció d'obres de l'interior d'un habitatge del carrer Chopin, informen que:

La ciutadana i el seu germà van incloure l'immoble de la seva propietat a la Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona (BHLLB) en data 28 de novembre de 2019, mitjançant la signatura del corresponent acord d'inclusió.

Un dels avantatges que ofereix la BHLLB per als propietaris que signen el contracte de lloguer amb la mediació de la Borsa, és la subvenció per a la rehabilitació de l'interior d'habitatge, subjecta a la prescripció tècnica de les actuacions per assolir l'habitabilitat i a la corresponent convocatòria.

Els propietaris van sol·licitar l'esmentada subvenció en data 6 de maig de 2019, i per tant, va quedar subjecta a la convocatòria de l'any 2019, amb un número d'expedient assignat. Van realitzar les obres prescrites per a l'adequació i l'habitabilitat de l'habitatge, que es van acceptar pel tècnic responsable en data 22 de setembre de 2020, segons informe tècnic de la visita de final d'obra. Així mateix, en data 28 de setembre de 2020 es va confirmar la seva publicació al Portal de la Borsa per a la seva difusió entre els sol·licitants de la Borsa i es van programar les visites a l'habitatge aplicant protocols COVID-19.

En situació normal, el temps estimat per llogar un habitatge de la Borsa des de la seva disponibilitat és de 60 dies, tal com s'indica a l'Acord d'inclusió. No obstant això, la situació COVID-19 ha fet que aquests terminis s'hagin vist alterats, i per aquesta raó, la signatura del contracte de lloguer es va realitzar en data 1 de desembre de 2020.

Un cop signat el contracte de lloguer, requisit indispensable per tramitar la resolució de l'expedient d'obres de rehabilitació d'interior d'habitatges, es va iniciar la revisió de l'expedient de subvenció.

Durant els primers mesos de l'any, l'expedient d'obres va quedar bloquejat per l'eina informàtica de gestió pendent d'actualitzacions de dades i modificacions tècniques, alienes a la voluntat del programa de la Borsa; cosa, però, que va fer endarrerir la resolució de l'expedient i el seu pagament.

Un cop desbloquejat l'expedient, al juliol de 2021, es va iniciar la revisió de l'expedient d'obres i, en fer la comprovació dels deutes amb les administracions públiques dels titulars de l'expedient, requisit per a la seva resolució, es va detectar que el germà de la ciutadana (propietari del 50%) mantenia deutes, els quals li van ser requerit perquè fossin resolts. La resposta de la propietat a aquest requeriment va ser que aquest senyor ja no era titular de l'habitatge, fet que no constava a l'expedient de subvenció OBR, malgrat que ja estava acreditat el canvi abans de la signatura del contracte de lloguer. Actualitzada la titularitat, al 100% de la ciutadana, en data 13 de setembre de 2021, es va resoldre favorablement l'expedient amb l'aprovació d'una obligació de crèdit per import de 8.465,10 euros a favor de la ciutadana, per les obres realitzades a l'habitatge de la seva propietat.

En la gestió global d'aquest expedient caldria tenir en compte algunes consideracions:

David Bondia Garcia

De juny a desembre de 2020, malgrat que el temps de gestió supera el previst, s'ha de situar en l'entorn COVID-19, amb les restriccions de visites als habitatges que va comportar la situació.

De gener a juny de 2021 s'ha comprovat que el fet que va endarrerir la resolució del pagament de la subvenció de l'expedient d'obres, va ser el bloqueig de l'expedient per una incidència tècnica que és imputable a la gestió, i en ser coneixedors de la incidència, es va procedir a revisar els protocols de gestió.

De juliol a setembre de 2021 el canvi de titularitat no informat en l'expedient d'obres, també va ser una incidència de la BHLLS i, un cop detectada, es va intentar resoldre i pagar al més aviat possible, tenint en compte que el mes d'agost no és hàbil per als pagaments de l'IMHAB.

Un cop resoltes les incidències, en data 29 de setembre de 2021 es va procedir al pagament de la subvenció d'obres interior habitatge de la Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona.

La captació d'habitatge per tal de destinar-lo a lloguer assequible és molt important, per la qual cosa les incidències que es produeixen s'analitzen per tal de millorar i adaptar els procediments i els protocols de gestió.

CONSIDERACIONS

1. Gestió de l'ajut

En la informació facilitada a la Sindicatura es reconeix el retard injustificat en la gestió i pagament d'aquest ajut. Tot i les incidències que la COVID-19 va comportar per llogar l'habitatge, des del 2 de desembre de 2021, moment en què es signa el contracte de lloguer, es donaven tots els requisits per iniciar el seu pagament. S'ha reconegut un retard en la gestió, motivat per un bloqueig en l'expedient, i es revisaran els protocols interns per tal que no es repeteixin situacions com aquesta.

Al respecte, aquesta Sindicatura vol fer el recordatori següent:

- Les subvencions tenen per objecte, entre altres, el foment d'una activitat d'utilitat pública o interès social o de promoció d'una finalitat pública, tal com reconeix la Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions. Entre els principis que han d'informar **la seva gestió es troba el d'eficàcia i eficiència**. Quan s'ha reconegut **el dret a percebre una quantitat econòmica i no es fa efectiva en un termini raonable** s'està vulnerant el dret de la persona beneficiària.
- A més, en el cas objecte d'estudi, la finalitat que es pretén amb l'atorgament d'aquests ajuts és **impulsar la captació i contractació d'habitatges de la Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona**, amb l'objectiu d'incrementar el

parc **d'habitatges assequibles** de lloguer a Barcelona, actuació que es de vital importància per a les polítiques d'habitatge de la ciutat.

Finalment, la queixa de la ciutadana se centra en la manca d'informació i bon tracte durant tots aquests mesos on ningú li facilitava informació respecte del cobrament de l'ajut. **L'accés a l'Administració és la porta d'entrada per a l'exercici de drets i deures de la ciutadania.** El dret a una atenció adequada ve recollit a l'article 21, apartats 2 i 3, de la Llei catalana 26/2010, que recull que: "Els ciutadans tenen dret a obtenir de les administracions públiques serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos, en el compliment de llurs deures i obligacions i en la redacció de documents administratius."

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 del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, no s'adequa als principis 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 del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, febrer de 2022