

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'HABITATGE (ATENCIÓ A LA CIUTADANIA)

#### ANTECEDENTS

##### Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 20 de juliol de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per les dificultats per poder accedir a informació sobre els ajuts a l'habitatge.

Hi exposava el següent:

Volia disposar d'informació sobre ajuts per al lloguer i amb aquesta finalitat va intentar aconseguir cita amb una oficina d'habitatge.

Des del web sols es pot sol·licitar cita per a "Habitatge et truca", però quan li van trucar en la primera ocasió, no la van saber informar sobre els terminis de la convocatòria dels ajuts. Així mateix, va sol·licitar una cita presencial en una Oficina de l'Habitatge i no se li va facilitar, sinó que se li va indicar que podia concertar noves cites amb "Habitatge et truca".

Posteriorment va tornar a concertar algunes trucades més en les quals se li reiterava que no se sabia quan s'obriria la convocatòria i, finalment, en la darrera cita telefònica, van informar-la que ja havia acabat el termini.

Estava decebuda per la impossibilitat d'aconseguir una cita presencial i per les dificultats per aconseguir informació útil sobre les dates de la convocatòria d'ajuts per al lloguer.

##### 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 la **Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 25 de juliol de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

## **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 2 d'agost de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

La ciutadana és beneficiària de les subvencions per al pagament del lloguer MITMA (Ministeri de Transports, Mobilitat i Agenda Urbana), l'organisme responsable del qual és l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) i va presentar la corresponent sol·licitud per als anys 2017, 2019, 2020 i 2021, resoltes favorablement amb l'excepció de la sol·licitud presentada l'any 2019. En aquell cas, l'ajut no se li va concedir perquè s'havia exhaurit la partida pressupostària corresponent. Les dues últimes sol·licituds per als anys 2020 i 2021 es van presentar de manera telemàtica, mitjançant el Portal de Tràmits de la Generalitat de Catalunya, per la mateixa interessada.

El servei HABET (Habitatge et truca) es va crear amb la finalitat de donar resposta a la ciutadania sobre qüestions relacionades amb la temàtica de l'habitatge (com ajuts per al pagament del lloguer, situacions de pèrdua de l'habitatge i altres) i per alleugerir l'enorme afluència de persones usuàries a la xarxa d'oficines d'habitatge de la ciutat de Barcelona.

En cas que la qüestió plantejada per la persona sigui susceptible de requerir una informació més personalitzada, des d'HABET s'ofereix la possibilitat d'obtenir una cita prèvia presencial a una oficina d'habitatge. Cal destacar que des d'aquest servei es recomana tant consultar com tramitar telemàticament les subvencions per al pagament del lloguer, així com disposar dels mitjans necessaris per a la tramitació, com poden ser el certificat digital o l'idCAT Mòbil.

El 2 de maig de 2022, a les 10.14 hores, consta que es va fer una trucada des del servei HABET a la ciutadana per donar resposta a la seva pregunta sobre la presentació de documentació per a ajuts al lloguer.

Consten més cites programades amb HABET per a la ciutadana, amb la temàtica d'ajuts al lloguer. Concretament, per als dies 7 d'abril de 2022, 7 de juny de 2022, 21 de juny de 2022 i 19 de juliol de 2022.

L'Agència de l'Habitatge de Catalunya va publicar la informació en data 27 de juny de 2022 al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC), mitjançant la Resolució DSO/1967/2022, de 21 de juny, per la qual s'obria la convocatòria per a la concessió, en règim de concurrència pública competitiva, de les subvencions per al pagament del lloguer o preu de cessió d'habitatge o habitació per a l'any 2022. Segons la Resolució esmentada anteriorment, el període per presentar sol·licituds s'iniciava el dia 28 de juny de 2022 i acabava el dia 15 de juliol de 2022.

Donat que per a les cites que la ciutadana havia programat amb HABET en dates 7 d'abril de 2022, 2 de maig de 2022, 7 de juny de 2022 i 21 de juny de 2022 encara no s'havia publicat la convocatòria de subvencions per al pagament del lloguer MITMA 2022 (amb el termini per presentar sol·licituds), no se la va poder informar de la data per presentar sol·licituds. Tampoc no se li podia donar una cita presencial en una oficina d'habitatge per presentar documentació pel mateix motiu: el termini per presentar sol·licituds de subvencions per al pagament del lloguer no estava obert.

En les comunicacions mantingudes amb la ciutadana encara no s'havia publicat la Resolució DSO/1967/2022. Aquesta es va publicar al DOGC del dia 27 de juny de 2022. Per aquest motiu, no es podia donar una informació sobre les dates de presentació de sol·licituds, ja que poden variar fins a la publicació de la Resolució, amb el consegüent risc de donar unes dades incorrectes. A més, no es podia donar cita prèvia presencial a la ciutadana per presentar documentació per una convocatòria que no estava en període obert.

La següent cita programada amb HABET per la ciutadana, amb data 19 de juliol de 2022, era posterior a la data de tancament de la convocatòria MITMA 2022, el 15 de juliol de 2022.

Tota la informació relativa a les diferents convocatòries de subvencions per al pagament del lloguer es troba disponible a la pàgina web de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya: <https://habitatge.gencat.cat/ca/inici>, així com a la pàgina web d'habitatge de Barcelona: <https://www.habitatge.barcelona/ca>.

La ciutadana ja va presentar en dues ocasions les sol·licituds per obtenir una subvenció per al pagament del lloguer de l'AHC mitjançant el Portal de Tràmits de la Generalitat de Catalunya els anys 2020 i 2021. Per fer aquesta tramitació és necessari tenir un certificat digital idCAT o un certificat per al telèfon idCAT Mòbil. Així mateix, ha fet el tràmit al web de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya en el qual, a més de presentar la sol·licitud, pot consultar tota la informació necessària en relació amb les subvencions, com ara els terminis de presentació, la normativa aplicable o la documentació que cal presentar.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Retard en la informació**

**L'Ajuntament ha trigat més de dotze mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa.** Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, **incompleix el deure de col·laboració** establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda al comissionat d'habitatge l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.**

### **2. Cites telefòniques i cites presencials**

Un dels motius de queixa que exposava la ciutadana era la impossibilitat de poder obtenir una cita presencial per fer consultes sobre qüestions relacionades amb habitatge, ja que sols se li facilitaven cites telefòniques.

Sobre aquest aspecte, l'informe municipal exposa que, de forma habitual, s'orienta la ciutadania al web per a les consultes. Des dels serveis d'habitatge s'ofereix una cita telefònica per a consultes ordinàries i s'ofereix una cita presencial per a informacions més específiques o per a determinats tràmits.

La Llei 39/2015 estableix a l'article 14.1 que **les persones físiques poden escollir si es comuniquen amb les administracions públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no.**

En aquest sentit, s'observa que des del Consorci de l'Habitatge de Catalunya es faciliten les dues possibilitats pel que fa a l'accés a consultes i informacions. D'una banda, a través del web, i, de l'altra, directament, bé sigui de forma telefònica o presencial.

El fet que s'hagi habilitat l'HABET permet donar resposta i garantir l'atenció, donada la gran afluència de persones que volen fer consultes sobre la qüestió de l'habitatge.

Cal tenir en compte que l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, estableix que les administracions han de respectar els principis d'eficàcia en el compliment dels objectius fixats i d'eficiència en la utilització de recursos públics, així com responsabilitat per la gestió pública i la racionalització en els processos, entre d'altres.

Des de la Sindicatura entenem que l'existència d'atenció telefònica per a informacions generals i ordinàries s'ajusta als principis esmentats i també a l'articulat citat de la Llei 39/2015.

Cal destacar que el fet que no es facilités a la ciutadana la informació sobre terminis i tràmits per a sol·licituds de subvenció no depenia (i no hauria pogut ser diferent) d'una atenció telefònica o presencial, sinó de les dates en què va ser atesa, en les quals des dels serveis d'habitatge no es disposava (i no estava al seu abast) de la informació sobre la convocatòria que es publicaria més endavant. I en la darrera cita, el termini ja havia acabat.

Sí que sorprèn a aquesta Sindicatura que el termini per a la presentació de sol·licituds es limités al període comprès entre el 28 de juny i el 15 de juliol de 2022, per tant, un període relativament curt i que coincideix amb el final del curs escolar i l'inici del període vacacional dels infants. Tenint en compte que es tracta de subvencions per al pagament de lloguer o preu de cessió d'habitatge o habitació, significa que s'adreça a persones i famílies amb situacions econòmiques molt fràgils (i fins i tot de vulnerabilitat). Quan es tracta de famílies amb infants, pot ser que tinguin més dificultats per conciliar la feina i altres necessitats, com són les tramitacions (especialment en les famílies monoparentals femenines o aquelles sense xarxa veïnal o comunitària de suport).

En conseqüència, **es recomana al Comissionat d'Habitatge que insti l'Agència de l'Habitatge de Catalunya a garantir uns terminis i unes dates més adients per sol·licitar les subvencions per a l'habitatge.**

Així mateix, aquesta Sindicatura farà arribar la present resolució a la Sindicatura de Greuges de Catalunya, institució competent per supervisar l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, perquè valori la necessitat d'estudiar aquest assumpte.

### **3. Dret a la informació**

La informació sobre els ajuts en matèria d'habitatge estan disponibles, tal com indica l'informe municipal i com s'ha pogut constatar des de la Sindicatura, als webs en matèria d'habitatge.

L'article 6 de la "Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" estableix que l'Ajuntament ha de facilitar la informació de la seva activitat i que totes les persones tenen dret a ser informades sobre les normes, l'organització, els serveis, els procediments i l'activitat municipal.

En el cas que ens ocupa, considerem que el dret a la informació es garanteix, en la mesura que es pot trobar de forma fàcil la informació sobre els recursos en matèria d'habitatge al web habitatge.Barcelona i que també es pot accedir a la informació a través de mitjans telefònics i presencials.

### **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, no es detecta cap irregularitat en l'actuació del **Consorci de l'Habitatge de Barcelona**.

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar al Comissionat d'Habitatge que insti l'Agència de l'Habitatge de Catalunya a garantir uns terminis i unes dates més adients per sol·licitar les subvencions per a l'habitatge.**

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.