

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (RÈGIM JURÍDIC DE L'HABITATGE)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 14 de juliol de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat pel funcionament de la Borsa d'Habitatge de Lloguer de Barcelona.

Exposa que ha llogat el seu habitatge durant un període de cinc anys mitjançant la Borsa i que, malauradament, després del primer any, van començar a produir-se impagaments i incidències amb les persones llogateres.

El contacte amb la Borsa de Lloguer ha estat sempre complicat. A més, els llogaters contínuament comunicaven incidents per mal ús dels espais del pis, el veïnat els comunicava queixes de convivència, es produïen retards en el pagament... Per aquests motius, es van veure obligats a contractar els serveis d'un administrador de finques perquè es fes càrrec de la situació en nom d'ells.

El gener 2023, sis mesos abans de la finalització del contracte, es va enviar un burofax a les persones llogateres per avisar-les que no es renovaria el contracte per totes les incidències produïdes des de l'inici. També van avisar la Borsa d'Habitatge per si els havien de real·lotjar.

El 27 de març de 2023, l'administradora es va tornar a posar en contacte amb la Borsa d'Habitatge per saber com resoldre la finalització del contracte. La resposta va ser:

Les resolucions de contracte es fan a l'habitatge objecte de lloguer, i compten amb la presència d'un jurista del programa de Borsa, la qual cosa permet fer-ne una primera inspecció. D'altra banda, la propietat té 30 dies per retornar la fiança a partir de la resolució. En cas de trobar desperfectes per un valor superior a la fiança que no quedessin coberts per l'assegurança, la propietat pot activar la defensa jurídica per reclamar un rescabament a la part arrendatària.

Dos mesos abans de la finalització del contracte, el 8 de maig de 2023, les persones arrendatàries es van posar en contacte telefònicament amb ella per comunicar la seva intenció de finalitzar de forma unilateral el contracte i tornar-li les claus.

Es va enviar un correu electrònic de nou a la Borsa d'Habitatge exposant la situació i demanant instruccions de com procedir. No han obtingut cap resposta.

Segons la ciutadana, la Borsa d'Habitatge mai no ha deixat clar on havien d'anar les persones llogateres a tornar les claus. A més, en cap moment no van fer esment del que deia l'administradora al burofax (fer la citació al seu propi despatx). No van rebre cap indicació de com s'havia de procedir.

El dia 11 de maig de 2023, finalment, les persones llogateres van anar al despatx de l'administradora a deixar les claus i signar la rescissió de contracte.

El mateix dia van visitar el pis acompanyats d'un perit, i es van trobar que tenia múltiples destrosses per vandalisme, mal ús i manca de neteja.

- Faltaven dues portes i una persiana.
- Un armari de la cuina estava desmuntat.
- El forn de la cuina no funcionava i estava totalment buit, sense cap estri interior (requeriment imprescindible que exigeix la Borsa d'Habitatge per lliurar un habitatge a les persones llogateres).
- El parquet estava totalment malmès, destrossat i inflat.
- L'arrendatari, tot i la prohibició estricta del contracte, tenia un gos que feia les seves necessitats per tota la casa.
- Les parets estaven pintades de colors negres i marrons fosc, plenes de brutícia.
- Els radiadors de calefacció estaven pintats de negre o marró perquè no havien pres precaucions a l'hora de pintar el pis.
- La cuina estava en un estat deplorable de brutícia (no només com a conseqüència d'un problema d'ús quotidià).
- Una de les persianes exteriors estava trencada i gairebé sense làmines.
- El termòstat de la calefacció estava destrossat.
- L'aparell de filtració d'aigua estava trencat i en faltaven les connexions (tot i que al contracte hi constava que calia conservar-les).

En definitiva, el pis estava fet malbé i, a més, les persones llogateres van deixar deutes de consums molt importants (de llum, aigua i gas).

El 15 de maig de 2023, l'administradora va enviar un correu a la Borsa d'Habitatge per comunicar-los que les persones llogateres els havien comunicat que no podien assumir el pagament de la pintura, el parquet i tot el que havien deixat en mal estat, encara que el contracte de lloguer deia que ho havien de fer abans de deixar el pis.

El 17 de maig de 2023 van rebre indicacions de la Borsa de la documentació que se'ls havia de facilitar per tal de comunicar a l'assegurador els desperfectes a l'habitatge. El mateix dia es va facilitar la documentació indicada. El dia 19 de maig, la Borsa va informar que el sinistre ja s'havia notificat a l'asseguradora i que l'asseguradora es posaria en contacte amb ells.

El 23 de maig de 2023, sense notícies, es va contactar de nou amb la Borsa de manera presencial, però se'ls va dirigir novament a una comunicació via correu o a través del servei. Veient la manca de resposta de Borsa d'Habitatge de Lloguer de l'Ajuntament, es van presentar personalment a les seves oficines. Allà també els van dir que no atenien personalment i que calia contactar amb ells via 010 o bé correu electrònic. Davant la insistència, els va atendre una persona que els va dir que havien fet malament el tràmit agafant les claus i que, per tant, l'Ajuntament no se'n feia responsable. No obstant això, es va comprometre a revisar el cas i contactar amb la ciutadana.

També els va explicar que l'Ajuntament havia creat i habilitat un nou portal on es podien adreçar tant les persones arrendadores com les arrendatàries per demanar cites, exposar queixes, consultes, etc. Ningú no els havia informat mai per cap mitjà de l'existència d'aquest portal.

El dia 30 de maig de 2023, l'administradora va reclamar a la Borsa, que va respondre el dia 31 de maig de 2023, que ja havien fet la reclamació a la mediadora (l'Agència de l'Habitatge de Catalunya) perquè l'asseguradora contactés amb ells per tal de valorar els danys. I li van dir que les comunicacions amb l'asseguradora sempre s'havien de fer a través de la Borsa.

Finalment, el dia 1 de juny el perit va visitar l'habitatge per fer la valoració dels danys. El mateix dia 21 de juny de 2023, sense notícies encara de la taxació de l'asseguradora, va enviar un correu a la Borsa per veure si li podien donar el número de sinistre perquè la companyia li donés la informació. La resposta va ser que encara estaven a l'espera d'una resposta per part de l'asseguradora.

El 3 de juliol de 2023, la ciutadana va enviar un correu a la Borsa d'Habitatge per reclamar el peritatge i veure la valoració final. Li van respondre que encara no hi havia una resposta de l'asseguradora, i que ho reclamarien amb caràcter urgent. En data 14 de juliol de 2023, dos mesos després de comunicar els sinistres, seguien sense cap resposta ni solució.

La ciutadana va dir que havia començat el projecte amb molta il·lusió, que havia ofert l'habitatge per ajudar una família amb recursos limitats i que havia confiat en la Borsa. Però va afegir que no havia rebut el suport i l'atenció esperats d'aquest servei, que en tot moment s'havia comunicat amb ella mitjançant respostes impersonals per correu electrònic, cosa que havia fet que se sentís abandonada i que considerés que no responia a un servei de qualitat.

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 al Consorci d'Habitatge de Barcelona per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 17 de juliol 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 16 de novembre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

CONSIDERACIONS

1. La Borsa d'Habitatge de l'Ajuntament de Barcelona

La Borsa d'Habitatge de Lloguer de Barcelona és una mesura de protecció pública de l'habitatge que es recull a la Llei 18/2007, del dret a l'habitatge, per tal que, a través de la intervenció i mediació social pública, s'estimuli els propietaris i els inversors privats a posar llurs habitatges al mercat de lloguer d'habitatges adreçats a persones i unitats de convivència amb dificultats per accedir al mercat lliure de l'habitatge.

Ampliar el parc assequible de lloguer a la ciutat és un dels eixos estratègics del Pla de l'habitatge de Barcelona 2016-2025, i mobilitzar el parc privat cap a l'habitatge assequible és una actuació essencial per a la ciutat, on l'accés a l'habitatge és un dels principals problemes.

El Consorci de l'Habitatge de Barcelona ha reforçat el programa de la Borsa d'Habitatge de Lloguer de Barcelona i actualment són diversos els incentius, avantatges, bonificacions, subvencions i serveis que s'ofereixen a les persones propietàries que cedeixen el seu habitatge.

Concretament, el programa de la Borsa ofereix incentius a les persones propietàries que cedeixen el seu habitatge oferint un suport econòmic de 1.500 euros per la inclusió del seu habitatge a la Borsa, una subvenció per a la rehabilitació de fins a un màxim de 20.000 euros i una bonificació del 95% de la quota líquida de l'IBI.

El programa també disposa d'una assegurança de defensa jurídica i multirisc de la llar i seguiment de les obligacions contractuals per part de l'equip de gestió de la Borsa. Es garanteix, doncs, l'acompanyament i el suport tant a les famílies llogateres com a les persones propietàries, durant la vigència del contracte. Per a aquells casos on es produeixi un impagament de rendes de lloguer, existeix també un fons de garantia a través del qual es liquida l'import total de deute existent que determini la sentència. Aquesta liquidació es fa definitiva un cop ha acabat el procediment judicial de

desnonament per impagament, hi ha una sentència condemnatòria i la persona propietària ha recuperat la possessió efectiva del seu habitatge.

L'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) és qui contracta l'assegurança de defensa jurídica i multirisc de la llar per a tots els habitatges inclosos a la Borsa des del mateix dia de signatura del contracte de lloguer. El canal de comunicació de les persones propietàries amb la companyia que dona cobertura és l'adreça de correu electrònic de contacte amb la Borsa habilitada a aquest efecte.

2. Canals de comunicació ciutadana amb la Borsa d'Habitatge

Tot i que el canal de comunicació establert amb l'equip de gestió de la Borsa funciona (borsahabitageslloguer@bcn.cat), des de setembre de 2021 es va reforçar a través del telèfon d'atenció directa a les persones propietàries que han cedit un habitatge a la Borsa (931 229 494). Aquest telèfon es pot trobar al portal d'habitatge de l'Ajuntament de Barcelona (<https://www.habitatge.barcelona/ca/serveis-ajuts/borsa-habitatge-lloguer>).

Així mateix, existeix la possibilitat de demanar cita telefònica a través del servei "Habitatge et truca" accedint al portal de l'Ajuntament de Barcelona, servei a través del qual es pot rebre atenció personalitzada a distància. Per gaudir d'aquest servei només cal concertar cita prèvia. Després, es posen en contacte amb la persona que ho ha demanat i li ofereixen assessorament telefònic sobre les opcions disponibles per fer tràmits relacionats amb l'habitatge i sense la necessitat d'anar a l'oficina. En cas que només sigui possible fer la tramitació de manera presencial, el servei facilita una cita perquè es pugui atendre la persona a qualsevol de les Oficines d'Habitatge de Barcelona.

Pel que fa als sinistres, la forma de comunicar-los està establerta a la mateixa pòlissa contractada, sense que **la Borsa d'Habitatge de Lloguer de Barcelona pugui donar indicacions en un altre sentit**. Tot i això, la persona propietària també disposa d'una còpia de la pòlissa i d'un telèfon de contacte per a emergències produïdes en l'habitatge durant el cap de setmana o festiu.

3. Actuació municipal davant dels problemes comunicats per la ciutadana

En data 15 d'octubre de 2019, la propietat va comunicar a l'equip de gestió de la Borsa el retard reiterat en el pagament de la renda de lloguer, així com el retard en el canvi de nom dels subministraments (nou mesos des de la signatura del contracte). En aquesta comunicació, també va informar de la designació d'un administrador de finques per tramitar les incidències.

En data 25 d'octubre de 2019, es va atendre la propietat presencialment a l'Oficina d'Habitatge de Nou Barris per rebre assessorament jurídic en relació amb el retard en

el pagament de les rendes. Tot i el retard reiterat, no hi havia cap deute per impagament de la renda de lloguer. Es va informar la propietat de la possibilitat d'activar la defensa jurídica i iniciar, per tant, un procediment judicial en el moment en què es generés una quantitat de deute per impagament de la renda.

Tant la Borsa com els serveis jurídics de l'Oficina d'Habitatge de Nou Barris es van posar en contacte amb les persones llogateres per recordar-los que el pagament de la renda és per avançat i durant els set primers dies de cada mes (clàusula 3a del contracte de lloguer). També per advertir-los que l'impagament de la renda és motiu d'incompliment del contracte, així com el greuge econòmic que suposa a la propietat no percebre-la de manera puntual.

L'equip gestor de la Borsa estava en constant contacte amb l'administrador de finques, que indicava que la part arrendatària es trobava al corrent del pagament de la renda de lloguer tot i que sempre ho feia fora de termini (a finals de cada mes). Durant el període de 2022, la part arrendatària tampoc no va atendre el pagament de la renda de lloguer de manera puntual.

En data 17 de maig de 2023, l'equip de gestió de Borsa va rebre una comunicació de la propietat informant de la resolució del contracte de lloguer signada en data 11 de maig de 2023. Les parts van signar la resolució anticipada del contracte sense la mediació de la Borsa a través de l'administrador designat per la ciutadana. En el document de resolució de contracte no es va fer esment de l'estat en què es trobava l'habitatge ni tampoc de les lectures dels comptadors de consum dels subministraments.

El model protocol·litzat de resolució de contractes de la Borsa preveu un apartat on fer constar expressament l'estat de tots aquests desperfectes trobats en l'habitatge en el moment de retorn de la possessió a la propietat. Així mateix, en el document de resolució de la Borsa també s'hi indica la lectura dels comptadors dels diferents subministraments.

Tot i que la resolució no es va signar amb la mediació de la Borsa i degut a l'existència de desperfectes en l'habitatge, en aquell mateix moment el Servei de Gestió de la Borsa va comunicar-ho a la companyia asseguradora per a la seva valoració. En data 19 de maig de 2023 es va confirmar per part de l'AHC que s'havia obert un sinistre. En data 1 de juny de 2023, el perit de la companyia asseguradora va fer la inspecció de l'habitatge.

En data 9 d'agost de 2023, l'equip de gestió de la Borsa va rebre una proposta d'indemnització pels danys ocasionats en l'habitatge per un import de 1.719 euros en espera de conformitat i acceptació per part de la ciutadana. Els danys en l'habitatge de la ciutadana van quedar coberts en part per la companyia asseguradora (danys a paviment i sòcol causats per fuga d'aigua, la resta de danys reclamats es van

considerar d'ús i no van quedar coberts). En data 24 d'agost de 2023, l'equip de gestió va demanar de nou documentació a la ciutadana per abonar-li la quantitat d'indemnització sense obtenir resposta. També es va sol·licitar la documentació esmentada a l'administrador de finques.

En data 15 de setembre de 2023 es va tornar a sol·licitar la documentació a la propietat envers el sinistre degut al fet que no constava una resposta a les comunicacions enviades el 24 d'agost i el 31 d'agost per tal de traslladar a l'asseguradora els documents per al pagament.

El contracte de lloguer i la pòlissa d'assegurança no estableixen un termini concret de temps per a la resolució dels sinistres causats en els habitatges de la Borsa.

Per aquest motiu, el Consorci entén que l'equip gestor de la Borsa i l'Oficina d'Habitatge han atès, acompanyat i assessorat de manera proactiva les parts en tot el procés per tal de garantir els seus drets i resoldre la relació contractual de la millora manera possible dins els mecanismes de la mediació. No obstant això, la resolució del sinistre hauria pogut ser més àgil de no haver coincidit amb el mes d'agost en mig del procés.

4. Manca d'informació suficient a les persones usuàries i manca d'agilitat suficient

Els avantatges que la Borsa d'Habitatge de Lloguer ofereix a les persones propietàries són una eina vital pel bon funcionament del programa i per la captació d'habitatges. Però **les dificultats o experiències negatives que viuen determinades persones propietàries són un element molt negatiu que pot posar seriosament en entredit la capacitat de captació d'habitatges o el seu manteniment al programa.**

La present queixa de la ciutadana se centra en la manca d'informació i bon tracte al llarg d'un determinat període de temps, especialment, quan les persones llogateres van decidir comunicar la rescissió del contracte, sense rebre informació adequada sobre com procedir, i després, quan es va activar la intervenció de l'assegurança per l'estat en què es trobava l'habitatge. A més, sembla que s'ha pogut acabar de gestionar el sinistre amb l'asseguradora.

Aquesta Sindicatura ha recomanat en ocasions anteriors que **es protocol·litzi i faciliti informació a les persones propietàries i possibles inquilines del funcionament de la Borsa de Lloguer.** Disposar d'una guia escrita per entregar a les persones propietàries i tenir-ne una altra per a les llogateres que reculli la màxima informació sobre els mecanismes establerts per gaudir dels avantatges de la Borsa, la forma d'activació dels serveis, la tramitació de les incidències, els canals de comunicació en cada cas, etc., facilitaria en gran mesura les actuacions que posteriorment s'han de dur a terme en la gestió dels habitatges de la Borsa.

Per altra banda, més enllà de la importància del programa com a política pública de l'habitatge, volem posar èmfasi en el fet que **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 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, 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 [...]".

Per això, cal invertir esforços i recursos per garantir el dret a una bona administració, **especialment pel que fa a les dificultats per relacionar-se de forma àgil amb l'Administració i disposar d'orientació i informació adequada i dins d'un temps raonable.** Segons ha pogut constatar aquesta institució mitjançant diverses queixes ciutadanes, aquest és un dels aspectes que ha de millorar la Borsa d'Habitatge de Lloguer de Barcelona.

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 del Consorci de Barcelona no ha estat eficaç.**

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

- **Recomanar al Consorci de Barcelona que,** com a gestor de la Borsa d'Habitatge de Lloguer, que protocol·litzi i faciliti informació (a través de la creació de guies) a les persones propietàries i a les persones llogateres per millorar el dret a la informació sobre el funcionament d'aquest servei.

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.

**SINDICATURA
DE GREUGES**
DE BARCELONA

David Bondia Garcia

Ronda Sant Pau, 43-45
08015 Barcelona
93 413 29 00
sindicaturabarcelona@bcn.cat
www.sindicaturabarcelona.cat