

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (HABITATGE PÚBLIC)

#### ANTECEDENTS

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

El dia 27 d'abril de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura per la manca de pagament de la part de l'impost de béns immobles (IBI) que se subvenciona per a habitatges cedits a la Borsa d'Habitatge de Lloguer de Barcelona de l'any 2019 i 2020 del qual no ha rebut encara l'ajut.

L'any 2021 li van aplicar la bonificació al rebut. El contracte acabava a finals de l'any 2021. A l'estiu ja es va avisar que s'anava a prorrogar amb el mateix inquilí, però el contracte no es va signar per causes imputables a la Borsa fins a 45 dies des del seu venciment, però ha estat un lloguer continuat.

L'any 2022 no se li ha aplicat la bonificació malgrat tenir-hi dret. Les queixes i reiteracions a la Borsa no han donat un resultat positiu.

##### 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 9 de maig 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. Actuació dels serveis municipals**

En data 19 de desembre de 2017, la ciutadana va signar un contracte de lloguer del seu habitatge amb la mediació de la Borsa de Lloguer de Barcelona. En aquell moment, una de les subvencions previstes per a habitatges inclosos a la Borsa de Lloguer de Barcelona era la subvenció del 50% de la quota líquida de l'IBI (prèvia sol·licitud de la persona interessada).

A partir de l'exercici 2020, aquesta subvenció va quedar reemplaçada per la bonificació del 95% de l'IBI aplicada directament al rebut. Aquesta bonificació restava sotmesa a la declaració de l'habitatge com a bé d'interès municipal. Aquest canvi es va comunicar a les persones propietàries que tenien vigent un contracte de lloguer amb la Borsa.

A la queixa formulada per la ciutadana, cal diferenciar, d'una banda, la reclamació per manca de pagament de l'IBI corresponent a l'exercici 2019, competència atribuïda al Consorci de l'Habitatge de Barcelona (CHB) i, d'altra banda, la reclamació de l'IBI dels exercicis 2020 i 2022 competència atribuïda a l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH).

La subvenció del 50% de la quota líquida de l'IBI corresponent a l'exercici 2019 es regeix per les bases reguladores per a l'atorgament de subvencions a les persones propietàries d'habitatges de la Borsa d'Habitatge de Lloguer Social de Barcelona que daten de l'any 2008, modificades l'any 2009.

Les persones propietàries que haguessin cedit a la Borsa els seus habitatges podien rebre una subvenció d'import equivalent al 50% de la quota líquida de l'IBI (a partir de l'any en què s'hagués posat a disposició o cedit l'habitatge i dels anys posteriors mentre es mantingués l'habitatge), sempre que existís crèdit suficient en els corresponents pressupostos municipals.

El Consorci d'Habitatge de Barcelona és actualment el gestor de les Borses d'Habitatge, la Jove i la de Lloguer Social. Les bases d'aquesta subvenció estableixen que, un cop tramitat i resolt l'expedient, correspon a l'Institut Municipal d'Habitatge i Rehabilitació (IMHAB) l'impuls final per a la seva aprovació per la Comissió de Govern Municipal i posterior implementació mitjançant el pagament, amb el fons que l'Ajuntament de Barcelona li transfereixi, de la subvenció a les persones que se'n beneficien per complir els requisits fixats a les bases.

Existeix la dotació econòmica per fer front al pagament de les subvencions objecte d'informe que ha de pagar l'IMHAB i que ha de figurar consignat, segons el que es preveu a les bases de la convocatòria i al pressupost municipal.

De totes les peticions de subvencions del 50% de l'IBI de l'exercici 2019, se'n conclourà la viabilitat tecnicojurídica i l'IMHAB elevarà a la Comissió de Govern de l'Ajuntament de Barcelona la proposta d'acord per resoldre-les, previsiblement en la sessió celebrada durant el mes de novembre de 2023.

Posteriorment, l'IMHAB efectuarà els pagaments de les subvencions atorgades mitjançant un abonament al compte corrent de cada sol·licitant, amb el fons que l'Ajuntament de Barcelona li transferirà a aquest efecte.

Pel que fa a la bonificació de l'IBI corresponent a l'exercici del 2020, s'ha informat que la ciutadana va formular la sol·licitud de declaració de bé d'interès municipal del seu habitatge en data 28 d'octubre de 2020 a través d'un correu electrònic adreçat a l'equip gestor de la Borsa. En aquell moment, es donava validesa a tota aquella documentació presentada de manera telemàtica donat que les visites presencials a les oficines d'habitatge estaven restringides per la pandèmia ocasionada per la covid-19. Tot i això, segons l'Ordenança fiscal reguladora d'aquesta bonificació, aquesta s'aplicarà l'any fiscal posterior a la seva sol·licitud. Donat que la ciutadana va presentar la sol·licitud l'any 2020, la bonificació s'aplicarà a l'exercici fiscal posterior. Per tant, l'Ajuntament considera correcte la no bonificació de l'IBI de l'exercici 2020.

En relació amb la bonificació de l'IBI corresponent a l'exercici 2022 i segons ens informa l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH), i una vegada verificada la incidència, està prevista la regularització de la bonificació de l'IBI de l'any 2022. L'IMH ha comunicat a la ciutadana la resolució de la incidència i l'abonament dels imports corresponents a l'any 2022. Aquest procediment administratiu no és immediat, atès que suposa diverses comprovacions i autoritzacions per a la disposició dels diners públics.

D'altra banda, i en relació amb la bonificació corresponent a l'exercici 2023, l'IMH ens informa que properament es notificarà la corresponent resolució a la ciutadana i que està aprovada amb data d'efecte 1 de gener de 2023.

## **2. Valoració de l'eficàcia de l'actuació municipal**

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

Amb aquest objectiu, en els últims anys, el Consorci de l'Habitatge de Barcelona ha reforçat aquest programa i actualment són molts i diversos els incentius, avantatges, bonificacions, subvencions i serveis que s'ofereixen a les persones propietàries que cedeixen el seu habitatge a la Borsa. Però també són diverses les dificultats i experiències negatives que ha viscut la ciutadania en relació amb l'actuació de la Borsa. Per aquesta Sindicatura, **gestionar amb eficàcia i eficiència aquest conjunt de mesures que s'ofereixen és una eina vital per al bon funcionament del programa i per a la captació d'habitatges.**

En aquest cas, la ciutadana ha exposat les dificultats per gaudir de la subvenció de la quota líquida de l'IBI l'any 2019 i 2020, que a partir de l'any 2021 es va convertir en una bonificació de l'IBI a les persones propietàries que cedeixen el seu habitatge a la Borsa de Lloguer de Barcelona, on també s'han produït problemes amb la bonificació l'any 2022 i 2023.

L'informe que ha emès a la Sindicatura reconeix el retard en la gestió d'aquestes subvencions, i resulta que quatre anys després encara resten pendents d'abonar subvencions corresponents al 2019. Tot i que el pagament de les subvencions restava condicionat a les disponibilitats de les dotacions pressupostàries corresponents, aquest retard no està justificat i tampoc no existeixen **causes que motivin aquest dèficit de gestió**. 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**.

Sorprenentment, el Consorci d'Habitatge informa que la ciutadana no gaudirà de la subvenció del 50% per a l'any 2020 perquè no consta que la sol·licités. Aquesta ciutadana té cedit l'habitatge a la Borsa de manera ininterrompuda des de l'any 2017 i ha seguit en tot moment les indicacions i informacions que des de la Borsa li han facilitat respecte d'aquest ajut.

S'ha de recordar que **l'accés a l'Administració és la porta d'entrada per a l'exercici de drets i deures de la ciutadania**. I 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 per **relacionar-se amb la ciutadania de forma àgil i proporcionar orientació i informació adequada per part de la Borsa**. A més, és important que la Borsa tramiti els processos d'una manera diligent i dins d'un termini raonable de temps.

En aquesta línia de millora de la gestió de la Borsa, aquesta Sindicatura ha recomanat també 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 processos per gaudir dels avantatges de la Borsa, l'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.

Finalment, quan es va modificar l'any 2020 l'Ordenança fiscal reguladora de l'IBI i aquest avantatge va passar de ser una subvenció del 50% de l'IBI a ser una bonificació del 95% d'aquest impost, aquesta Sindicatura ho va valorar molt positivament perquè havia de suposar una millora en la gestió de l'ajut, a banda de l'increment de la quantia.

Però, després de l'any 2021, en què sí que es va gaudir puntualment de la bonificació, l'any següent es van tornar a produir problemes de gestió que s'han arrossegat també l'any 2023. Això és una mostra de la manca de coordinació adequada entre els serveis d'habitatges i l'Institut Municipal d'Hisenda per tal que aquesta bonificació s'apliqui correctament dins el termini establert i en la forma escaient als habitatges que formen part de la Borsa.

## **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 del Consorci d'Habitatge de Barcelona i de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona no s'adequa al principi de bona administració.**

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

- **Recomanar al Consorci d'Habitatge de Barcelona i a l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona** que es procedeixi a fer efectiu el pagament de la subvenció de l'any 2019 i que també es reconegui a la ciutadana el dret a gaudir de la subvenció del 50% per a l'any 2020. Cal que s'implementin els mecanismes que més convinguin per tal de resoldre la situació.
- **Recomanar al Consorci d'Habitatge de Barcelona i a l'Institut Municipal d'Hisenda** que estableixin la coordinació necessària per tal que la bonificació del 95% de l'IBI a la qual tenen dret aquests habitatges es gaudeixi de manera puntual en els rebuts.

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.