

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

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

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 22 d'octubre de 2022 el ciutadà, en representació de la seva mare, va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb el funcionament de la Borsa d'Habitatge.

La senyora és propietària d'un habitatge que va cedir a la Borsa amb motiu dels avantatges que s'ofereixen a les persones propietàries, i va signar un contracte d'arrendament amb un inquilí en data 6 d'octubre de 2020.

El desembre del 2021 el llogater no va poder fer front al pagament del lloguer, una situació que es va perllongar fins al maig del 2022. El juny del 2022 es va reprendre el pagament puntual del lloguer.

Encara resten pendents de pagar les quotes d'aquest interval de mesos. El llogater ha demanat un ajut per al pagament a l'Agència de l'Habitatge i està pendent que aquest organisme li respongui, segons ell mateix informa la propietària, amb qui manté una relació cordial malgrat els problemes d'impagament.

La queixa se centra en els punts que s'expliquen a continuació, relatius a la manca d'informació i diligència per part de la Borsa.

Primer, no disposa de cap telèfon per establir-hi contacte. La resposta als correus adreçats és relativament ràpida, però quan hi ha aquestes dificultats és necessari poder dialogar amb algú.

Al llarg d'aquests mesos, mai no han tingut una informació concreta per part de la Borsa. Atès que el possible abonament dels endarreriments és competència de l'Agència de l'Habitatge, l'argument de la Borsa ha estat en tot moment que, en no dependre d'ells, no podien avançar cap informació.

A banda, també tenen la percepció que no han dut a terme una fiscalització de les gestions que el llogater ha hagut de fer per accedir als ajuts i han deixat que fos el llogater qui fes els tràmits amb la diligència (molta o poca) que ell cregués oportuna.

Entenen que tota aquesta actuació no dona resposta al punt 5.3 del Full informatiu per a la part arrendadora: “la funció de la Borsa és fer el seguiment i la mediació necessària per al compliment de les obligacions contractuals”.

I consideren que la Borsa ha de tenir una actitud més proactiva tant en el seguiment de les gestions per pagar els rebuts pendents com en la informació que es facilita a la persona propietària.

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 **Consorti de l'Habitatge de Barcelona** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 3 d'octubre 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 8 de maig de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la informació

L'Ajuntament ha trigat més de divuit mesos a fer arribar a la Sindicatura de Greuges la informació sol·licitada, tot i que el Consorti de l'Habitatge va elaborar un informe sobre aquesta qüestió en data 17 de juliol de 2023. 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 dur a terme**

adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.

2. Informació facilitada pel Consorci de l'Habitatge de Barcelona

La ciutadana és propietària de l'habitatge llogat en data 6 d'octubre de 2020 a través de la mediació de la Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona.

La persona arrendatària de l'habitatge ha presentat problemes, des de l'inici de la relació contractual, per atendre puntualment el pagament de la renda de lloguer. La Borsa indica que en tot moment s'ha informat la ciutadana dels tràmits duts a terme per solucionar els problemes d'impagament de la renda.

Concretament, entre els mesos de març i abril del 2022 els serveis jurídics de l'Oficina d'Habitatge de Sant Martí van contactar amb la persona arrendatària per assessorar-la pel que fa als ajuts al pagament de les rendes de lloguer. Se la va informar de la prestació econòmica d'especial urgència (PEUE) per al pagament del deute. La persona arrendatària, en data 3 de maig de 2022, va sol·licitar aquesta prestació, que atorga l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC). Segons ens informa la Direcció d'Ajuts al Lloguer, la resolució d'aquest ajut va ser desfavorable perquè se superava el nivell màxim d'ingressos per a aquest tipus d'ajuts (tres vegades l'IRSC) i en el mateix sentit es va desestimar el recurs presentat contra aquesta denegació.

D'altra banda, a través la Comissió de Seguiment d'Habitatges de la Borsa, on s'analitzen i es valoren els casos d'impagament de la renda de lloguer en els habitatges de la Borsa, es va activar **el Servei de Prevenció, Intervenció i Mediació d'Habitatge Públic (SPIMH) el juliol del 2022 per a aquest habitatge**. Aquest servei va orientar la persona arrendatària en la línia de fer un pla de pagaments i gestió econòmica per ajudar a liquidar el deute existent de les rendes de lloguer. De nou, se la va orientar a demanar l'ajuda PEUE en la convocatòria de l'any 2023.

En paral·lel, s'ha assessorat jurídicament la propietat sobre com recuperar l'habitatge mitjançant un procediment judicial, que segueix el seu curs.

La Comissió de Seguiment de la Borsa continua fent un seguiment minuciós i acurat d'aquest cas. Un cop hi hagi sentència i quedi determinat l'import total del deute, la propietària rebrà l'import que es fixi més totes les rendes meritades fins a la possessió efectiva de l'habitatge de la seva propietat. Aquest deute se satisfarà íntegrament a través del fons de garantia de rendes de què disposen els habitatges de la Borsa.

Pel que fa a la comunicació de la Borsa amb la ciutadania, hi ha un canal de diàleg amb l'equip que gestiona el servei (borsahabitatgeslloguercn.cat) que el setembre del 2021 es va reforçar a través d'un 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 de l'habitatge de l'Ajuntament de Barcelona:
<https://www.habitatge.barcelona/ca/serveis-ajuts/borsa-habitatge-lloguer>.

D'acord amb aquestes informacions, el Consorci de l'Habitatge de Barcelona considera que la propietat ha estat informada i atesa davant la situació d'impagament de les rendes de lloguer de l'habitatge cedit a la Borsa, que el SPIMH ha contactat directament amb la persona arrendatària per tal de reclamar les rendes de lloguer pendents d'abonar, i que s'han intentat tramitar ajuts al pagament del lloguer per poder fer front al deute de les rendes de lloguer. També afirmen que el canal de comunicació amb l'equip de gestió de la Borsa i el telèfon d'atenció directa a les persones propietàries funcionen i permeten un intercanvi d'informació regular a totes les parts implicades.

Tant la Borsa com l'Oficina de l'Habitatge i el SPIMH estan acompanyant i assessorant les parts d'un manera proactiva en tot el procés per tal de garantir-ne els drets i resoldre la relació contractual de la millor manera possible dins els mecanismes de la mediació. No obstant això, manifesten fer-se ressò de la queixa ciutadana i es comprometen a revisar els circuits interns per tal de continuar millorant els processos de comunicació i atenció ciutadana de la Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona.

3. Valoració de la Sindicatura de Greuges de l'actuació de la Borsa

La Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona s'enquadra dins les polítiques de protecció pública de l'habitatge. Amb aquest servei de mediació **entre persones propietàries d'habitatges buits i possibles persones llogateres**, es vol incrementar el nombre d'habitatges de lloguer a preus assequibles i facilitar-hi l'accés a unitats de convivència i a joves d'entre 18 i 35 anys que compleixin els requisits d'accés a les borses.

Els ciutadans i les ciutadanes cedeixen els seus habitatges a la Borsa a canvi de rebre un lloguer inferior al preu de mercat; ho fan per rebre unes prestacions per part de l'Administració. Per incentivar que posin els seus habitatges a disposició d'aquest servei se'ls ofereixen un seguit d'avantatges, com ara els següents:

- Assessorament jurídic i tècnic.
- Seguiment i mediació de les obligacions contractuals.
- Redacció de l'acord de resolució del contracte, en cas que se sol·liciti.

La Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona, segons recullen les seves normes reguladores, es compromet a fer un seguiment i una mediació dels contractes vigents per tal d'intervenir proactivament en les situacions de morositat o conflictivitat que es puguin donar, a fi de garantir el bon ús de l'habitatge i el compliment de les relacions contractuals.

De la informació facilitada, tot i que l'informe només fa referència a les actuacions de l'Administració fins al mes de juliol del 2023, se'n constata que la Borsa va dur a terme les funcions de suport i mediació que té assignades. Aquesta Sindicatura considera que aquestes actuacions han estat adequades, però han de millorar en eficàcia pel que fa a la comunicació amb la ciutadania. En aquest sentit, és imprescindible que el canal d'atenció i el servei telefònic de què disposa la Borsa siguin àgils.

Així mateix, tal com hem expressat en ocasions anteriors, aquesta Sindicatura recomana que **es protocol·litzi i faciliti la informació a les persones propietàries i les possibles persones inquilines sobre el funcionament de la Borsa de Lloguer**. Cal disposar d'unes guies escrites per a les persones propietàries, d'una banda, i per a les persones llogateres, de l'altra, que recullin la màxima informació sobre els mecanismes establerts per gaudir dels avantatges de la Borsa, la forma d'activar els serveis, la tramitació de les incidències, els canals de comunicació en cada cas, etcètera. Aquesta eina facilitaria en gran mesura les actuacions que posteriorment s'han de dur a terme en la gestió dels habitatges de la Borsa.

Així mateix, volem posar èmfasi en el fet que **l'accés a l'Administració és la porta d'entrada per a l'exercici dels drets i els deures de la ciutadania**. El **dret a una atenció adequada està** recollit en l'article 21, apartats 2 i 3, de la Llei 26/2010 de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya. 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'una orientació i una informació adequades i dins d'un temps raonable**. Aquesta Sindicatura entén que és necessari, per al bon funcionament del Servei de la Borsa d'Habitatges de Barcelona i per a la captació d'habitatges del programa, que les persones propietàries estiguin acompanyades i assessorades en les actuacions que cal dur a terme quan sorgeixen problemes en la relació contractual, ja que, si no, es pot generar un efecte contrari que desincentivi la posada a disposició d'aquests habitatges a la Borsa.

DECISIÓN

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 la Borsa de Lloguer ha estat correcta**. Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar al Consorci de l'Habitatge de Barcelona** que adopti els mecanismes necessaris perquè el canal de comunicació amb l'equip de la

Borsa d'Habitatges de Lloguer i el telèfon d'atenció directa proporcionin respostes àgils a la ciutadania.

- **Recomanar al Consorci de l'Habitatge de Barcelona** que protocol·litzi i faciliti informació a les persones propietàries i a les possibles persones inquilines del funcionament de la Borsa d'Habitatges de Lloguer.

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.