

## **RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES**

### **QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ**

#### **ANTECEDENTS**

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

En data 2 d'octubre de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

El dia 15 de juny de 2018 va llogar el seu habitatge a una família amb la mediació del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, que prèviament li havia concedit una subvenció de 20.000 euros per rehabilitar l'habitatge. La relació amb l'equip de treball de la Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona que en feia el seguiment va ser correcta durant els primers anys de contracte. No obstant això, els inquilins van començar a deixar els rebuts impagats de manera intermitent (fins a nou rebuts), i arran d'aquestes incidències la comunicació amb aquest equip de mediació va començar a ser irregular i problemàtica, sobretot a partir del 16 de maig de 2022.

Uns contactes que sempre havien estat mitjançant correu electrònic i trucades telefòniques fetes directament des de la borsa. Actualment han estat infructuosos els intents repetits de comunicació a través del 010, i inclús els reiterats intents de posar-se en contacte presencial amb alguna persona de la borsa acudint a la seu.

Davant d'aquesta situació, en data 5 de setembre de 2022 va enviar un burofax als llogaters en què se'ls informava de la voluntat de no renovar el contracte que acabava en data 15 de juny de 2023, i també se'n va informar la Borsa de Lloguer per correu electrònic. En data 12 de juny de 2023, tres dies abans de la finalització del contracte, va rebre un correu electrònic de l'equip gestor de la borsa en què s'interessaven per la situació dels rebuts impagats, ja que s'havia obert un procediment judicial, i després d'un intercanvi de correus electrònics, en data 15 de juny de 2023 li van preguntar sobre la seva disponibilitat per mantenir una reunió presencial, a la qual cosa va respondre afirmativament, però fins al dia d'avui no ha rebut cap resposta ni citació per part de la borsa.

Actualment, i malgrat la finalització del contracte de lloguer en data 15 de juny de 2023, els llogaters continuen ocupant l'habitatge i no s'ha obtingut cap resposta a les qüestions que ha plantejat la borsa per correu electrònic sobre la situació de l'assegurança de l'habitatge, sobre la necessitat que derivin la documentació necessària a l'asseguradora per iniciar el procediment de desnonament per ocupació,

ni sobre la reunió presencial per poder abordar aquesta situació, que li produeix una gran inquietud.

### **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.

D'acord amb el **principi d'economia administrativa**, no s'ha efectuat una petició d'informe a l'Ajuntament de Barcelona, ja que en l'expedient hi consta prou informació per poder emetre un pronunciament. Per aquest motiu, un cop examinat el contingut de la queixa, la documentació aportada per la persona interessada i la normativa aplicable, aquesta Sindicatura emet la decisió següent.

### **CONSIDERACIONS**

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 llogateres**, es busca l'objectiu d'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 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. Se'ls ofereix un seguit d'avantatges per incentivar que posin els seus habitatges a disposició d'aquest servei, 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 de sol·licitar-ho.

La Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona, segons recullen les seves normes reguladores, es compromet a fer un seguiment i mediació dels contractes vigents per tal d'intervenir proactivament en 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.

Aquest ciutadà fa mesos que intenta contactar amb la borsa, especialment des que va informar de la seva voluntat de no renovar el contracte de lloguer del seu habitatge, i

no ha rebut l'assessorament, l'orientació ni el seguiment **que la borsa està obligada a oferir.**

Sorpren negativament que l'única comunicació que ha rebut recentment, després que comunicés la seva intenció de no renovar el contracte, hagi estat un correu al mes de juliol del 2023 on li preguntaven per la seva disponibilitat per reunir-se presencialment, i que després de respondre afirmativament de manera immediata, no n'hagi tingut més coneixement fins al dia d'avui. L'incompliment de la borsa de les seves funcions i la dificultat del ciutadà per comunicar-s'hi d'una manera àgil, tot i els diversos intents efectuats per diversos canals, fan que actualment es trobi en una situació de desprotecció i desinformació respecte a nombrosos aspectes d'aquest contracte de lloguer i de les garanties de la borsa, com per exemple la vigència o no de la cobertura de l'habitatge amb l'assegurança multirisc de la llar.

Cal dir que les **dificultats per relacionar-se de manera àgil i disposar d'orientació i informació han estat un motiu de queixa que s'ha reiterat pel que fa a la borsa en aquesta Sindicatura. 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 es recull a l'article 21, apartats 2 i 3, de la Llei catalana 26/2010, que estableix 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.

Per tot el que s'ha exposat anteriorment, 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.

## **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 de l'Habitatge de Barcelona no es correspon amb el principi de bona administració, atès que no s'han proporcionat al ciutadà les indicacions i orientacions necessàries sobre com actuar quan decideix no renovar el contracte de lloguer.**

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

- **Advertir** a la Borsa d'Habitatges de Lloguer del Consorci de l'Habitatge de Barcelona que, en compliment de les seves funcions, contacti de manera immediata amb la persona propietària de l'habitatge per informar-la i assessorar-la sobre la situació contractual del seu habitatge i les possibles actuacions al respecte.
- **Recomanar** a la Borsa d'Habitatge de Lloguer del Consorci de l'Habitatge de Barcelona que estableixi canals àgils de comunicació amb les persones usuàries de la borsa, tant propietàries com llogateres, per tal de complir de manera efectiva les seves funcions.

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.