

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

### **QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'HABITATGE (HABITATGE PÚBLIC)**

#### **ANTECEDENTS**

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

En data 24 de novembre de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat **per la manca de transparència en l'assignació en venda d'uns habitatges de protecció oficial (HPO) en règim general per part d'una promotora privada** a Barcelona.

Segons exposa el ciutadà, el procediment d'adjudicació d'aquests habitatges es va publicar a la pàgina [www.registresolicitants.cat](http://www.registresolicitants.cat) el dia 13 de novembre per la tarda i ell va tenir accés a la informació de manera casual.

La sol·licitud s'havia de presentar mitjançant un formulari Google Forms l'endemà de la publicació, és a dir, el 14 de novembre de 2023. Després de finalitzar el termini de presentació de sol·licituds de cinc dies que s'establia, i dintre dels set dies laborables següents, l'entitat promotora havia de contactar **per ordre estricte d'entrada d'aquest formularis**.

Ell va presentar la sol·licitud a les 00.00.02 hores del mateix dia, i així ho pot demostrar. Posteriorment, es va dirigir en nombroses ocasions a la promotora per saber en quin número havia entrat la seva sol·licitud, i en totes les ocasions va rebre evasives i no se li va donar resposta. També hi va telefonar per saber si ja s'havia trucat a les persones que figuraven abans que ell a la llista i va rebre diferents respostes contradictòries. Cap d'elles donava resposta a la petició feta inicialment sobre en quin número es trobava la seva sol·licitud.

Més enllà de no rebre cap resposta a la seva petició, considera que el procediment d'adjudicació no va ser objectiu ni transparent i no disposa d'un mínim de garanties. La convocatòria va ser publicada entre les 17.00 o 18.00 hores del dia 13 de novembre de 2023 per iniciar un procediment a les 00.00 hores del dia immediatament següent amb una aplicació informàtic que no disposa de garanties de seguretat i és fàcilment manipulable.

## **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 1 de desembre 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 25 de juny de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Respostes rebudes pel ciutadà**

Aquesta Sindicatura vol deixar constància de totes les actuacions que aquest ciutadà ha dut a terme per disposar de la informació sobre el procediment d'assignació d'aquests habitatges, tant davant del promotor com de diferents administracions.

En primer lloc, es va dirigir diverses vegades a la promotora privada dels habitatges per conèixer en quina posició havia arribat la seva sol·licitud, però no va rebre cap resposta.

A continuació, es va dirigir a l'**Ajuntament de Barcelona**, en data 11 de desembre de 2023 i va rebre la resposta següent:

El procediment d'adjudicació dels promotors privats està regulat a la instrucció 2/2021, relativa als procediments d'adjudicació dels habitatges amb protecció oficial de l'**Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC)**.

En el cas de venda, el Consorci de l'Habitatge de Barcelona (CHB) només publica l'anunci a l'apartat "Promocions d'adjudicació directa de promotor", al web del Registre de Sol·licitants.

L'anunci es va publicar el 14 de novembre de 2023, una vegada solucionada una incidència en el web.

D'acord amb la instrucció esmentada, és l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) qui ha de controlar el procediment d'adjudicació d'HPO per part de promotors privats.

Per tant, en primer lloc la persona s'ha d'adreçar al promotor dels habitatges i en cas que no n'obtingui resposta, s'ha de dirigir a l'AHC per presentar una denúncia contra el promotor.

Seguint les indicacions que contenia la resposta municipal, el dia 14 de desembre de 2023 es va dirigir a l'**Agència Catalana d'Habitatge**, que, en data 23 de gener de 2024, li va respondre: "S'ha traslladat la documentació que presentava al Departament de Disciplina d'Habitatge i Inspeccions de l'**Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona** pel fet d'entendre que és un assumpte de competència municipal."

El dia 25 de gener de 2024, el ciutadà va presentar un escrit sobre la mateixa qüestió al Consorci de l'Habitatge de Barcelona.

Poc després, el 31 de gener de 2024, l'Agència Catalana li va adreçar un nou escrit on se l'informa del següent:

Els habitatges d'aquesta promoció es van qualificar definitivament en data 21 de novembre de 2023 com a habitatges amb protecció oficial, en règim general, a l'empara del Decret 75/2014, de 27 de maig.

Atès que la promoció es troba ubicada al municipi de Barcelona, és competent per gestionar la demanda del parc d'habitatges amb protecció oficial del municipi el **Consorci de l'Habitatge de Barcelona** a través del Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial (RSHPO) de Barcelona.

L'article 15.1 del Reglament del Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial de Barcelona, els promotors públics i privats, amb caràcter previ a l'inici del procediment, han de comunicar al Consorci de l'Habitatge de Barcelona la seva decisió de transmetre i/o comercialitzar els habitatges de protecció oficial, així com les condicions específiques de la promoció. En la comunicació cal determinar, de manera expressa, quin ens gestiona el procés d'adjudicació, el promotor o el Consorci d'Habitatge de Barcelona. En l'article 16 del Reglament s'estableix com a contingut mínim de l'anunci de l'inici del procediment d'adjudicació, entre altres, la relació d'habitatges per als quals s'obre el procediment d'adjudicació, amb indicació del seu règim de protecció i la superfície útil i les dades relatives a les condicions econòmiques dels habitatges.

En data 13 de novembre de 2023 es va publicar a la seu electrònica del Registre de Sol·licitants d'habitatges amb protecció oficial de la Generalitat de Catalunya i del Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial de Barcelona, l'inici del procediment d'adjudicació de cinc habitatges de la promoció, en què es feia constar que el procediment seria gestionat directament pel promotor.

D'acord amb l'article 19 del Reglament del Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial de Barcelona, relatiu al procediment per adjudicar habitatges amb protecció oficial en règim de venda, un cop feta la comunicació al Consorci i publicat l'anunci al web del Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial, el promotor ha de dur a terme l'adjudicació dels habitatges d'acord amb les condicions i els requeriments que s'han publicat a l'anunci.

Atès que han tingut entrada a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya diverses sol·licituds d'informació, amb relació al sistema de selecció emprat pel promotor en el marc del procediment d'adjudicació dels cinc habitatges de la promoció, s'ha emès requeriment perquè porti tota la informació/documentació relativa a l'esmentat sistema de selecció i adjudicació final dels habitatges, a fi i efecte d'acreditar que s'ha donat compliment al sistema de selecció establert a l'anunci publicat al RSHPO. El fet de no atendre el requeriment pot comportar la imposició de les sancions corresponents.

Un cop transcorregut el termini atorgat al promotor per aportar la informació/documentació, d'acord amb les dades de les quals disposem, emetrem l'informe corresponent, que us serà degudament notificat.

En la carta amb data 4 d'abril de 2024 l'Agència de l'Habitatge de Catalunya va informar de nou el ciutadà i en aquesta ocasió li va fer arribar la documentació que havien requerit a la promotora en dues ocasions (en data 24 de gener de 2024 i posteriorment en data 27 de març de 2024). En concret li van trametre, d'una banda, l'escrit de resposta fet per la promotora pel que fa referència al procediment seguit per a l'adjudicació dels habitatges i un document en format Excel, degudament anonimitzat, amb les dades de totes les sol·licituds rebudes.

## **2. Resposta rebuda per la Sindicatura de Greuges**

D'altra banda, en data 25 de juny de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la resposta del Consorci d'Habitatge de Barcelona en què s'informa del següent:

El procediment d'adjudicació de cinc habitatges amb protecció oficial de venda promoguts per Degà Bahí 83-87, **al municipi de Barcelona**, es tracta d'una promoció privada i la competència de la seva gestió correspon directament al promotor de la mateixa.

L'article 101 de la Llei 18/2007, del dret a l'habitatge, estableix el procediment d'adjudicació ha de **respectar els principis de transparència i objectivitat**. En aquest sentit, les bases del procediment d'adjudicació van ser publicades en data 13 de novembre de 2023 a la pàgina web de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, en compliment dels criteris de transparència i publicitat exigits per la normativa d'habitatge.

En segon lloc, la informació publicada a les bases esmentades l'ha validada l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, d'acord amb el que estableix la instrucció 2/2021 relativa

als procediments d'adjudicació d'habitatges amb protecció oficial, publicada en la seu electrònica de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i el Consorci de l'Habitatge de Barcelona, **en compliment dels criteris de transparència i publicitat exigits per la normativa d'habitatge.**

Per tant, **en cas de detectar qualsevol irregularitat en el procés d'adjudicació, cal fer la consulta davant l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, òrgan competent en funcions de supervisió i que disposa de tota la informació amb relació al règim jurídic i requisits d'accés a l'habitatge de les promocions privades amb protecció oficial.**

En aquest sentit, el Consorci d'Habitatge de Barcelona ha acordat amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya que aquests primers casos de possible infracció seran instruïts pels seus serveis jurídics, amb la col·laboració i suport del Consorci, que traspasarà la informació i documentació a l'Agència un cop acordat el procediment.

### **3. Manca de claredat pel que fa a les responsabilitats de les administracions implicades i confusió sobre l'àmbit geogràfic de l'adjudicació**

De les respostes rebudes pel mateix ciutadà es constata que **ni les administracions implicades** i que formen part del Consorci d'Habitatge de Barcelona (Ajuntament de Barcelona i Generalitat de Catalunya) **tenien clar a qui correspon la supervisió i seguiment del procediment d'adjudicació d'aquests habitatges** ni tampoc l'àmbit geogràfic al qual es dirigien (Barcelona ciutat o Barcelona província), fet que pot haver influït en l'adequada supervisió i tramitació dels procediments i especialment d'aquest.

La resposta rebuda per la Sindicatura del Consorci d'Habitatge de Barcelona torna a indicar que és l'Agència de l'Habitatge de Catalunya l'òrgan competent per a la supervisió de les adjudicacions per part dels promotors privats.

Sobre aquesta qüestió, volem fer algunes consideracions. L'article 101, amb les particularitats que estableix l'article 101 bis, de la Llei 18/2007 del dret de l'habitatge, recull el procediment d'adjudicació dels habitatges de protecció oficial per part dels promotors privats en règim de venda. Els promotors han de donar publicitat al procediment d'adjudicació mitjançant un anunci que ha de recollir, com a mínim, tot un seguit de dades que estableix la llei sobre els habitatges i l'oferta. També ha de comunicar al departament competent d'habitatge, prèviament a l'inici del procés, les condicions específiques de cada promoció, amb la finalitat que l'Administració **pugui fer comprovacions relatives a la publicitat i la transparència del procediment.**

El sistema de selecció de les persones adjudicatàries per als habitatges inclosos en el contingent general (com el cas que ens ocupa) ha de regir-se per **un sistema de concurrència, transparència i objectivitat.**

**La Instrucció 2/2021 relativa als procediments d'adjudicació d'habitatges amb protecció oficial** estableix com cal actuar en aquests casos:

"[...] el promotor haurà de comunicar quin és el procediment específic que emprarà per acreditar documentalment que es dona compliment al sistema de selecció que s'estableixi a l'anunci, als efectes que **el RSHPO validi aquest procediment** d'acreditació abans de la publicació del corresponent anunci a la seu virtual del RSHPO."

"[...] una vegada hagi rebut la comunicació del promotor, publicarà en el termini màxim de 7 dies, una alerta a la seu virtual del RSHPO on informará del proper inici del procediment d'adjudicació, el qual s'iniciarà a partir de la finalització del termini de 60 dies naturals des de la publicació de l'alerta."

"[...] Així mateix, s'enviarà un avís a **les persones inscrites al RSHPO que hagin sol·licitat el règim de compra en aquell municipi** i es gestionarà la inscripció al RSHPO de les persones interessades a participar en el procediment d'adjudicació."

La qüestió a la qual fa referència el darrer paràgraf de la instrucció és important. Segons s'hi estableix, l'àmbit geogràfic d'assignació dels habitatges en règim de venda que poden participar és un dels requisits que ha de contenir l'anunci i, d'acord amb el redactat de la instrucció, aquest àmbit es limita al **municipi** on els habitatges es troben ubicats.

En el cas que ens ocupa, l'anunci recollia com a àmbit geogràfic "Barcelona". No obstant això, en la resposta donada pel promotor, fa referència a la "província de Barcelona" com a àmbit geogràfic d'assignació dels habitatges. Però la resposta que ha rebut la Sindicatura per part del Consorci és que el procediment d'adjudicació feia referència al municipi de Barcelona.

Ens trobem, doncs, davant d'una nova confusió i, a parer d'aquesta Sindicatura, **és fonamental aclarir si aquesta instrucció permet establir un àmbit geogràfic diferent del municipal.**

Aquest aclariment és fonamental perquè l'àmbit geogràfic del procés d'adjudicació determina quina és l'Administració que té determinades les responsabilitats. Així, quan el procediment permet que hi participin les persones residents a Barcelona, entenem que l'òrgan que ha d'enviar l'avís a les persones inscrites al Registre és el Consorci d'Habitatge de Barcelona, ja que els seus estatuts estableixen que aquest és l'òrgan encarregat de gestionar el Registre. Però no sabem si, en aquest cas, el Consorci de l'Habitatge va enviar l'avís a les persones inscrites al Registre.

#### 4. Adjudicació dels habitatges

La **Instrucció 2/2021 relativa als procediments d'adjudicació d'habitatges amb protecció oficial** fa referència al següent:

“[...] Els promotors gestionen el procés d'adjudicació i han de donar-li publicitat mitjançant un anunci que s'ha de publicar a la seu virtual del RSHPO. El procediment s'entendrà iniciat al dia següent de la publicació de l'anunci a l'esmentada seu virtual.”

L'anunci que es fa públic al web del RSHPO ha de incloure un contingut mínim sobre el procediment d'adjudicació. En aquest cas, l'anunci d'aquests habitatges exposava:

“PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN: El procedimiento de selección comenzará a partir del día siguiente a la publicación del anuncio de estas normas en la página web del Registro de solicitantes de vivienda con protección oficial de la Generalitat de Catalunya.

El plazo de presentación de solicitudes será de CINCO (5) DÍAS naturales, que se iniciará el día siguiente a la fecha de la publicación del anuncio de estas normas en la web del Registro de Solicitantes de Viviendas de Protección Oficial de la Generalitat de Catalunya.

Las solicitudes se presentarán a través de formulario GOOGLE FORMS, cuyo enlace es: <https://forms.office.com/e/x3CKiFz49A>. Código QR

En el plazo de siete (7) días hábiles siguientes a la fecha de cierre de recepción de solicitudes, la Promotora contactará con los solicitantes seleccionados que hayan acreditado los requisitos vía correo electrónico (al facilitado en el formulario) para concertar una entrevista personalizada y aportar la documentación requerida, por estricto orden de recepción del formulario.

Las entrevistas se realizarán por orden de entrada, entre los primeros solicitantes que hayan acreditado el cumplimiento de los requisitos de la presente convocatoria.”

Respecte d'aquest procediment d'adjudicació, la Sindicatura de Greuges de Barcelona vol posar de manifest que un anunci **publicat unes hores abans del seu inici i en què és determinant l'ordre en el qual es fa la sol·licitud** (la qual, al seu torn, és exclusivament telemàtica) posa en dubte que sigui un procediment que permeti la **concurrència** de les persones interessades, sobretot si no ha gaudit de la requerida publicitat.

Pel que fa al sistema mitjançant el qual s'han assignat aquests habitatges, el promotor ha respost als requeriments que li va fer l'Agència de l'Habitatge en els termes següents:

“En el plazo preestablecido, esto es, al día siguiente de la publicación del anuncio que se produjo el día 13 de noviembre, en la página web del Registro de solicitantes de vivienda, se comenzaron a recibir los formularios (a partir de las 00.00 horas del día 14 de noviembre).

Los formularios entran directamente en el servidor de Microsoft, y los traslada a un Excel web para su gestión... Forms crea una fila en el Excel por cada respuesta que recibe y les asigna un

número correlativo (en adelante, el Id). Forms asigna el Id a cada participante, no por el orden en que recibe la respuesta, si no por la hora, minuto, segundo y décima de segundo exacta en que el participante envía su respuesta, respetando las posibles décimas de segundo al que estar en un lugar u otro del mundo, utilizar un dispositivo u otro, o un sistema u otro hubieran podido generarse. Garantizando que el número de Id asignado es el que les corresponde exactamente por el momento en que cada participante realizó el envío.

Se han dejado fuera de esta lista los que estaban fuera del rango horario y de días (es decir no se han tenido en cuenta ni los que enviaron el formulario el día anterior al establecido, ni los que enviaron el formulario con posterioridad al plazo estipulado).

Este rango se puede ver en los cuadros que se adjunta para cada vivienda, en los que queda marcada la fecha y hora de inicio de cumplimentación del formulario-criterio que no se tiene en cuenta pues no es un criterio ecuaníme, dado que lo que se tiene en cuenta no es cuándo se inicia el trámite de cumplimentar el formulario, sino cuándo el mismo se cierra mediante el envío, y también queda marcado el momento preciso de la finalización del formulario y el envío, siendo este el criterio de selección por orden.

Se acompaña el cuadro de la totalidad de solicitudes registradas... El número asignado a cada uno de los solicitantes, lo asigna el propio sistema en función de cuándo el formulario entra en el servidor, lo cual no necesariamente significa que dicha solicitud no tenga por delante una a la que se ha asignado un número posterior, porque, como hemos señalado anteriormente, el criterio más objetivo y equilibrado para nosotros es cuándo el solicitante manda el formulario. El otro criterio que se desechó podría haber sido el del orden de entrada en nuestro servidor, pero se consideró que este no era justo para los participantes, ya que dependía de la velocidad de su conexión a internet, de la mejor o peor cobertura para su envío si se hacía desde móvil, etc., en definitiva, factores externos ajenos al solicitante y al receptor. Además, en las propias bases y el anuncio publicado ya se señalaba que 'la Promotora contactará con los solicitantes seleccionados que hayan acreditado los requisitos y adjuntado la documentación requerida, por orden de recepción, para notificarles su adjudicación provisional'."

Aquesta Sindicatura ha revisat l'Excel enviat pel promotor i ha pogut constatar que les persones a les quals es va adjudicar un habitatge van començar a emplenar la sol·licitud abans de l'inici del procediment (és a dir, el dia 13 de novembre). Per tant, van adjudicar-se habitatges a les persones que varen aconseguir ser més ràpides en prémer el botó "Enviar" a partir de les 00.00 hores del dia 14 de novembre. Considerem que poder accedir al formulari de sol·licitud abans que el procediment s'hagi iniciat no és la situació més adient.

D'altra banda, la resposta del promotor exposa que és més equitatiu assignar l'ordre de les peticions a partir del moment de l'enviament de la sol·licitud que a partir del moment de la recepció de la sol·licitud al seu servidor. No obstant això, volem posar de manifest que això no és el que indicava l'anunci, que feia referència explícita a l'"ordre de recepció". Per tant, **el sistema emprat no és clar i genera dubtes seriosos quant a la seva objectivitat.**

Finalment, aquesta Sindicatura entén que **la transparència tampoc s'ha vist respectada en la gestió d'aquest procediment**, donat que el ciutadà va sol·licitar reiterades ocasions conèixer en quina posició estava la seva sol·licitud i mai va rebre

resposta per part del promotor. Han calgut dos requeriments de l'Administració i un període de temps molt dilatat per obtenir la informació sol·licitada. Cal tenir en compte que **la transparència que ha de garantir l'assignació d'aquests procediments s'ha d'assegurar al llarg de totes les seves fases**, des que s'anuncia fins que es determina que finalitza l'assignació dels habitatges.

## 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 de les administracions implicades en la supervisió d'aquest procediment no s'ajusta a dret, atès que no s'ha garantit que el procediment es porti a terme d'acord amb el que estableix la normativa, especialment pel que fa als principis d'objectivitat i transparència.**

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

- **Recomanar al Consorci d'Habitatge de Barcelona** que aclareixi i es coordini amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per determinar a qui correspon fer l'avís a les persones inscrites en el Registre de Sol·licitants de Protecció Oficial de Barcelona per a aquestes promocions de venda per part de promotors privats.
- **Donar trasllat d'aquesta resolució a la Sindicatura de Greuges de Catalunya** per tal que procedeixi a fer seguiment de les actuacions que l'Agència de l'Habitatge de Catalunya pugui adoptar en relació amb l'expedient d'assignació d'aquest cas en concret.

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.