



# SÍNDIC

DEL CIUTADÀ

## RESUM D'ACTUACIONS SÍNDIC 2017



Ajuntament de  
Lloret de Mar

## Memòria Síndic del Ciutadà de Lloret de Mar 2017

---

### ÍNDEX

Presentació Memòria 2017 .....	3
Resum any 2017 .....	9
Registre general 2014/2017 .....	10
Queixes 2017 .....	11
Total d'actuacions, queixes presentades, actuacions d'ofici, recomanacions i mediacions.....	12
Iniciativa de les actuacions, mitjà de presentació i estat de les actuacions .....	13
Relació d'expedients 2017 .....	14
Article d'interès. El dret a l'habitatge .....	26
Model d'actuació del Síndic del Ciutadà de Lloret de Mar .....	39

## Presentació Memòria 2017

---

Benvolguts alcaldes, regidores, regidors i conciutadans, és per a mi un honor poder donar compte de les meves actuacions, tal com estableix el Reglament del Síndic del Ciutadà de Lloret de Mar, davant el Ple, en un acte de transparència que reforça la figura de la institució del Síndic del Ciutadà.

He d'agrair la molt bona predisposició de tots i cadascun de vosaltres a l'hora d'atendre les peticions d'aquest Síndic. Sé que en moltes ocasions la meva insistència ha suposat una dificultat afegida en les vostres obligacions diàries, però la finalitat que tots perseguim és la mateixa: atendre els nostres conciutadans en el seu legítim dret de reclamar o interpel·lar els seus representants polítics.

La feina d'aquest Síndic no seria possible sense la inestimable col·laboració de la persona que em dona suport, la Neus Castanyer. Col·laboració que rebo també de les treballadores i treballadors de la casa, que amb professionalitat i molt bona predisposició atenen tots els requeriments que els faig: moltíssimes gràcies a totes i a tots. En aquest punt faig un petit incís per demanar-vos més recursos humans, ja que la feina que es fa des de l'OMIC i des de l'oficina del Síndic creix dia a dia. Queixar-se o reclamar és un dret democràtic al qual els ciutadans i ciutadanes cada cop recorren més. Les feines administratives creixen i, o bé endarrereixen o bé resten temps a la resta de tasques que s'hi fan.

El 2017, el nombre d'actuacions d'aquest Síndic han estat de 171. No obstant i precisament gràcies a la bona predisposició i a la bona col·laboració amb l'Ajuntament, el nombre de recomanacions que he hagut de fer ha estat menor, en comparació amb altres anys. La mediació ha estat l'eina que ha fet possible la resolució favorable per ambdues parts de moltes de les queixes ateses.

Abans d'entrar en l'anàlisi concreta dels problemes i de les actuacions que es recullen a la memòria que teniu a les vostres mans, permeteu-me apuntar algunes reflexions, sense més pretensió que contribuir a esperonar i facilitar el compromís ètic que a tots els que exercim alguna activitat pública ens incumbeix. Parlar en general de drets com democràcia, igualtat, no discriminació, diversitat, participació, transparència o bon govern sol ser relativament fàcil; però tenim el deure de revisar la concreció dels drets esmentats en els àmbits on tenim incidència i coresponsabilitat, sense anar-nos-en pels núvols i sense perdre'ns en la teoria. Cal que tinguem present que la pràctica diària, el fet de cada dia, són el tribunal més contundent i objectiu de les idees que diem defensar. Com també cal tenir present que tots els drets tenen també un revers, que són les obligacions, ja que els drets que defensem per a nosaltres, els hem de garantir de la mateixa manera a totes les altres persones amb les quals conformem l'espai comú de la convivència social.

Val a dir que la institució del Síndic és i constitueix una finestreta única a la qual poden acudir tota classe de persones i entitats per presentar una queixa, per demanar un consell o una orientació, per aclarir un dubte o simplement buscar a algú que l'escolti i l'orienti sense que l'enviïn a una altra finestreta o el tractin com si fos una càrrega molesta o un número d'expedient. La relació entre l'Administració municipal i la ciutadania és complexa i permanent, i pot arribar a ser problemàtica, perquè s'han de compaginar els drets i les necessitats de les persones amb les exigències legals de l'eficàcia administrativa i les normatives.

Moltes vegades la ciutadania se sent perduda i desubicada, desorientada o tractada amb poca empatia quan, per necessitat, ha de personar-se davant qualsevol administració per fer un tràmit, una reclamació o simplement demanar una informació. La pèrdua de temps, les informacions –no sempre eficaces ni transpa-

rents– poden crear malestar i disconformitat, malgrat la bona voluntat i el bon servei de la immensa majoria dels servidors públics. I en aquest marc la institució del Síndic del Ciutadà exerceix un paper de mediador amb la finalitat d'humanitzar el funcionament de la burocràcia i flexibilitzar l'aplicació de les normes, en base als principis d'equitat i proporcionalitat. I aquesta és la tasca principal portada a terme per aquesta institució, en defensa dels drets de les persones i del valor d'una administració al servei de la ciutadania.

La nostra vila té una complexitat enorme, derivada de la estacionalitat turística i per això, en moltes ocasions, es requereix un sobre esforç per donar una justa i correcta explicació a situacions en moltes ocasions generades pel gran desequilibri estacional i la multitud de situacions i conflictes que aquest fet provoca.

Les queixes i les situacions per resoldre solen ser repetitives i algunes gairebé endèmiques: el soroll, la neteja, els ocupes, les males relacions veïnals, sovint ocasionades pels HUTs, la tan criticada gestió del Centre Sociosanitari...

Com a novetat, aquest 2018 hi ha un fenomen que està provocant nombroses queixes: són els anomenats vehicles de mobilitat personal (patinets o ginys elèctrics).

Encara que aquestes queixes no siguin objecte de la present memòria, no puc deixar passar l'oportunitat de parlar-ne, ja que estem anant cap a la plena temporada i és previsible que la problemàtica vagi en augment.

Vull assenyalar que aquest 2018 ja he fet una recomanació sobre aquesta qüestió, en la qual demano la creació d'una Ordenança específica i clarament restrictiva sobre l'ús d'aquests vehicles, dels quals s'està fent sovint un abús per imprudències, poc respecte pels vianants i per les normes de convivència més elementals. Em consta que aquesta ordenança ja està gairebé enllestida, però donada la proximitat de la temporada turística recomano que se n'acceleri l'aprovació, per tal de garantir la seguretat i el respecte dels usuaris d'aquests ginys pels altres usuaris de la via pública.

Crec que és del tot necessària una actuació valenta i decidida per regular de manera immediata el lloguer de qualsevol element que utilitzi la via pública, sobretot per garantir el màxim possible la seguretat dels vianants. Tots hem vist el mal ús que fan molts dels usuaris d'aquests ginys. Per aquest motiu demanaria que dins de les competències municipals, es defineixi un nombre màxim d'empreses destinades al lloguer d'aquests vehicles, es limitin els espais per on poden circular i s'obliguin els grups de més de 3 persones a circular amb guia.

Una altra qüestió de la qual no em puc estar de parlar, abans d'entrar en els temes propis d'aquesta memòria, té relació amb Serveis Centrals i Planificació per als casos de contractes mercantils de serveis amb persones físiques o jurídiques d'un o dos treballadors i que són per a dur a terme tasques estructurals i consolidades de l'Ajuntament. En aquests casos crec en la conveniència de la creació de les places corresponents a la plantilla de personal de l'Ajuntament.

Vull comentar breument algunes de les qüestions plantejades pels ciutadans que, al meu entendre, han estat més rellevants el passat 2017.

### **Centre Sociosanitari**

Les queixes relacionades amb el Centre Sociosanitari, que enguany han arribat a aquest Síndic, han estat d'una banda a causa del retard de més de tres mesos en la instal·lació d'un nou ascensor, cosa que va ocasionar problemes de trasllat i accessibilitat a moltes persones, i, d'altra banda, s'han repetit les queixes que fan referència a les deficiències amb el menjar que es serveix als residents. Des d'aquesta Sindicatura i, em consta que des d'Alcaldia, amb el suport dels membres de la Comissió de Seguiment, s'han fet molts esforços per

millorar els serveis que reben les persones del centre. És clar que no ha estat suficient, per això continuarem treballant perquè es doni el servei i el benestar que es mereixen les persones residents, i que la Corporació i les empreses que té concertades no els donen.

Però, a grans mals, grans remeis, i per això els vull demanar que de manera urgent projectin i executin la construcció d'un nou centre sociosanitari. Lloret ho pot fer i, el que és més important: ho necessita.

Amb voluntat política tenen al seu abast les eines necessàries i adequades per a fer-ho.

### **Policia Local**

La nostra Policia és un pilar fonamental per gaudir d'una correcta convivència, amb seguretat i amb respecte per les normes. Són moltes les actuacions que ha de dur a terme i són moltes les queixes que aquest Síndic ha traslladat o ha compartit per a la seva resolució i que han tingut un alt nivell d'èxit, gràcies a l'interès i a la bona predisposició per resoldre les situacions que s'han plantejat.

No obstant, hi ha un problema persistent en moltes comunitats de propietaris i de veïns: especialment conflictes entre veïns per sorolls, males olors, manca de contribució a les despeses comunes, problemes derivats d'ocupacions informals, sobretot quan els que ocupen algun habitatge sostreuen la llum i l'aigua de forma irregular i no participen activament a mantenir les obligacions de la convivència en comú.

La feina de mediació per a la resolució de conflictes entre veïns que duu a terme la Policia Local de Lloret de Mar cada vegada es fa més necessària i crec que és imprescindible que pugui disposar d'un servei especialitzat de mediació que els doni suport i que es podria fer a través d'un servei extern de mediació professional.

Aquestes accions de mediació no haurien d'anar encaminades a limitar l'actuació de la Policia Local, ni molt menys la seva capacitat de sanció quan sigui necessària. El que s'hauria de buscar és optimitzar la intervenció policial per a aquelles situacions en què la mediació no hagi estat efectiva o que suposin una major gravetat.

### **Benestar i Família**

En relació amb la feina que es porta a terme des d'aquest departament, he de dir que és l'únic del qual tinc queixes amb nom i cognom de les persones que hi treballen, però us vull deixar clar que, un cop analitzades i estudiades, les queixes són desestimades per aquest Síndic ja que la feina que s'ha dut a terme és impecable.

Quan el tema és menor (avançaments de visites o sol·licituds d'aliments...), es resol amb una ràpida mediació.

Quan s'ha tractat de qüestions relacionades amb el servei municipalitzat d'aigües, aquestes gairebé sempre s'han resolt satisfactòriament a favor de les persones afectades.

Hi ha una problemàtica diferent, i socialment preocupant, que és la situació de famílies o persones que viuen en domicilis –on el servei d'aigües no és responsabilitat municipal– i que no disposen dels subministraments essencials com llum i aigua –siguin habitatges ocupats o no–. És en aquests casos que el servei de Benestar i Família intervé d'una manera eficaç i personalitzada per tal d'intentar garantir els subministraments bàsics.

En definitiva, es fa un pas més per garantir un dels drets més bàsics: el dret a l'aigua, en la línia de l'article 6 de la Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, de Catalunya.

## **Medi Ambient**

La major part d'actuacions vinculades a aquest Departament venen donades per l'horari de recollida de la brossa, que en algunes ocasions molesta els veïns, ja que es recull en horari nocturn. També s'han incrementat les queixes per l'abocament de tota mena de materials i estris en indrets inadequats, dut a terme per persones que no respecten ni l'horari ni el lloc de recollida. En aquestes situacions, amb una trucada a l'empresa concessionària el problema queda resolt.

He de dir que aquest any no ha arribat cap queixa sobres els serveis a les nostres platges. Pot ser que la sorra hi hagi ajudat.

Estem treballant des de diferents departaments per resoldre la greu situació que pateixen els veïns d'un nucli zoològic il·legal. Esperem que amb l'esforç de tots puguem fer complir l'Ordenança de tinença d'animals i erradicar la conflictiva i molesta situació que viuen els veïns de la zona i que han denunciat en diferents ocasions. En aquesta qüestió us demano ferma per acabar amb els problemes que s'estan causant.

## **Soroll**

Sobretot en època estival, degut al gran nombre de persones que ens visiten, a la bondat climatològica, als molts locals d'oci i a les terrasses que omplen les nostres places i carrers, es fa difícil, sobretot al nucli antic, que els veïns puguin gaudir de la tranquil·litat i el silenci necessari per un bon descans. Tenim una Ordenança que regula el soroll i posa límits i condicions als establiments públics que generen els ambients sorollosos; tenim una Ordenança de Civisme que regula el comportament a la via pública. Crec que disposem de totes les eines per intentar que es respecti la bona convivència i el descans dels veïns.

Seria recomanable la creació d'un servei de mediació, similar al d'agents cívics que donen servei a les nostres platges, per a les zones d'oci nocturn més concorregudes a fi de prevenir aldarulls i actes incívics, tal com ja es porta a la pràctica en altres poblacions turístiques.

Tot, amb l'objectiu de minimitzar al màxim les molèsties i afavorir la convivència entre veïns i usuaris de l'oci nocturn. Per a fer-ho possible, seria convenient tenir en compte idees, propostes i suggeriments de totes les parts implicades.

## **Habitatges d'Ús Turístic**

En opinió d'aquest Síndic, els habitatges d'ús turístic (HUTs) s'han convertit en un veritable maldecap per a la nostra vila, problema de present i, si no som capaços de prendre decisions valentes de llarg recorregut, també de futur.

Des de la modèstia de la institució que represento, us faig una crida a tots vosaltres com a màxims representants polítics del nostre municipi i amb poder legislatiu suficient, perquè s'adoptin les mesures adequades per tal que els habitatges d'ús turístic no malmetin el mercat immobiliari, el de lloguer de llarga estada i sobretot l'accés a l'habitatge a les persones joves o amb menys recursos.

He estudiat la temàtica dels HUTs partint de la base del nostre POUM, del PEU HUT de Lloret, del PIAT de Mallorca i del Pla Local d'Habitatge de Lloret, i en recomano un estudi en deteniment ja que els treballs esmentats podrien ésser una eina a tenir en compte per veure la realitat dels habitatges d'ús turístic a casa nostra, des d'un punt de vista tècnic i amb els seus pros i contres.

L'anàlisi d'aquests documents m'ha dut a extreure'n les conclusions que exposo a continuació:

Hem pogut comprovar que les problemàtiques que els darrers anys ha ocasionat l'aparició del fenomen HUT són mundials i s'han estès de manera irregular però constant arreu. A casa nostra, com a ciutat capdavantera dintre del món turístic, també. Amb força, amb molta força, i amb una presència massiva, que fins i tot ha fet reconvertir altres tipus d'allotjament en HUTs perquè aquests estan menys regulats, generen més beneficis i tenen menys normatives a complir.

En resum, els efectes que, al meu entendre, suposa la implantació dels quasi 3.000 HUTs legalitzats que actualment tenim a Lloret, serien els següents, dividits en:

### **Efectes positius**

- Més ingressos per a l'Ajuntament.
- Menys cost per als turistes davant l'oferta reglada, i això significa més visitants.
- Dinamització temporal de certes àrees i negocis.

### **Efectes negatius**

- Problemes veïnals entre turistes i residents en compartir espais comuns i horaris diferents.
- Augment de soroll i transformació d'alguns barris de la ciutat.
- Pèrdua de seguretat: als edificis es comparteixen claus d'entrada, aparcament...
- Més desgast de zones comunes i pèrdua de familiaritat.
- Més brutícia i despoblació d'alguns barris.
- Increment del trànsit en períodes vacacionals.
- Menor oferta de treball davant l'oferta d'establiments reglats.
- Disminució de l'oferta d'habitatge de lloguer de llarga estada i increment de preus. Per tant, menys possibilitat d'accés a l'habitatge.
- Modificació i desequilibri del mercat immobiliari: habitatges amb permís d'HUT, més cars; els dels veïns, més barats.

Aquestes són algunes de les conseqüències dels HUTs amb permís, a casa nostra. He volgut analitzar la realitat dels HUTs que gaudeixen del corresponent permís municipal, però no vull deixar de recordar els que destinen habitatges residents a habitatges d'ús turístic, que de ben segur són molts més dels que puguem imaginar, que fan una competència deslleial a tot el sector turístic, molestant els veïns i perjudicant la imatge del nostre municipi.

Com a Síndic, recomano als nostres representants polítics un augment de recursos, tant d'inspectors com de tramitadors per perseguir els HUTs i també altres activitats il·legals que tant de mal fan al bon nom de la nostra població i tant perjudiquen als qui compleixen amb les corresponents normatives.

Tenim, tenen les informacions necessàries per actuar amb la màxima responsabilitat, per evitar l'augment de situacions irregulars i per fer compatible la vida residencial amb la vacacional.

Hauria estat més adequat aprovar primer el PEU HUT i després l'Ordenança, per tal de coordinar els dos documents. S'hauria de revisar l'Ordenança després d'aprovar el Pla especial, ja que només aquesta pot evitar una major implantació d'HUTs i lluitar contra els que són il·legals, protegint els que compleixen la normativa i els veïns que en suporten les conseqüències.

La pressió dels HUTs legalitzats a Lloret és molt alta. El PEU HUT ho demostra i els problemes que generen als lloguers tradicionals de llarga durada queden reflectits en el Pla local de l'habitatge. És per això que recomano un acte de valentia a l'hora d'aprovar-lo i que es redueixin el nombre de llicències i s'ampliï la moratòria per poder regular bé el sector i controlar els HUTs il·legals.

Una altra qüestió d'actualitat és l'aprovació per part d'aquest Ple de l'autorització provisional de taules i cadires a l'avinguda de Just Marlés i al carrer de Santa Cristina. Tot i que provisional, en l'opinió d'aquest Síndic, no deixa de ser agosarada i polèmica. A ningú se li escapa l'alt volum de trànsit tant de vehicles com de persones que circulen per aquesta avinguda, de dia i de nit. Tot i que les terrasses tindran un horari limitat, de vuit del matí a nou del vespre i un espai màxim d'1,50 m d'ample, amb un espai mínim de vorera lliure de 3 m hem de tenir en compte que, segons consta en els dibuixos de la proposta aprovada, la superfície que es podrà ocupar amb taules i cadires es d'uns 752,75 m<sup>2</sup>, un canvi radical a l'actual perspectiva de l'avinguda i una situació més que crearà noves situacions per resoldre en un espai ja tan castigat per la intensitat del seu ús: més problemes de seguretat, de control i de neteja.

Els demano que es repensin aquesta decisió. Hem de pensar en el Lloret dels 37.000 habitants, no només en els interessos d'unes quantes empreses privilegiades. També hem de pensar en el nou greuge que es crea amb altres carrers on l'ordenança impedeix la instal·lació de taules i cadires.

En cas de tirar-ho endavant, els recomano que com a mínim en totes les taules sigui obligatòria la col·locació, ben visible, d'un cartell en diferents idiomes on consti l'horari d'obertura i sobretot el de tancament. Per evitar malentesos i que els usuaris no es puguin sentir enganyats.

Els meus comentaris estan adreçats a ajudar, o almenys intentar ajudar, l'Administració local en les seves actuacions, i estan motivats per les queixes i el malestar que he pogut copsar en el meu tracte diari amb veïns i veïnes de Lloret.

Hem de seguir millorant perquè Lloret sigui un municipi de referència al nostre país i una vila turística de primer nivell. Per això hem de ser crítics en aquells aspectes que no acaben de funcionar, donant les solucions més adequades per fer un Lloret millor, més humà, més just i més competitiu dia a dia, sense oblidar-nos mai dels nostres conciutadans, de la seva seguretat, del seu benestar i de la seva qualitat de vida.

**Joaquim Teixidor Planells**  
Síndic del Ciutadà de Lloret de Mar

Lloret de Mar, maig de 2018



## Resum any 2017

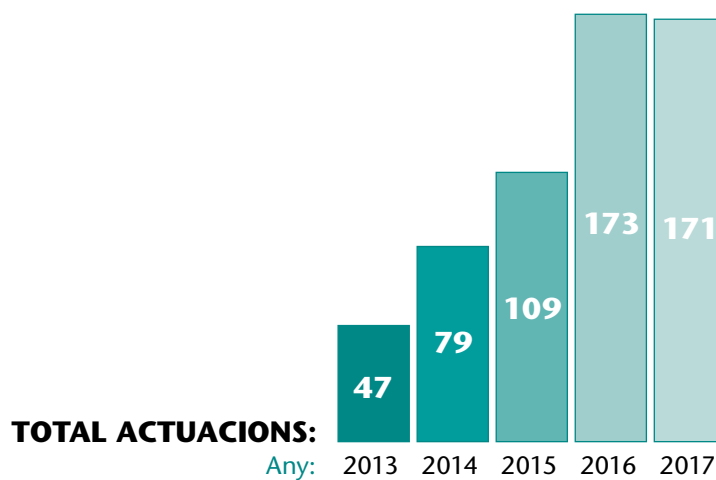
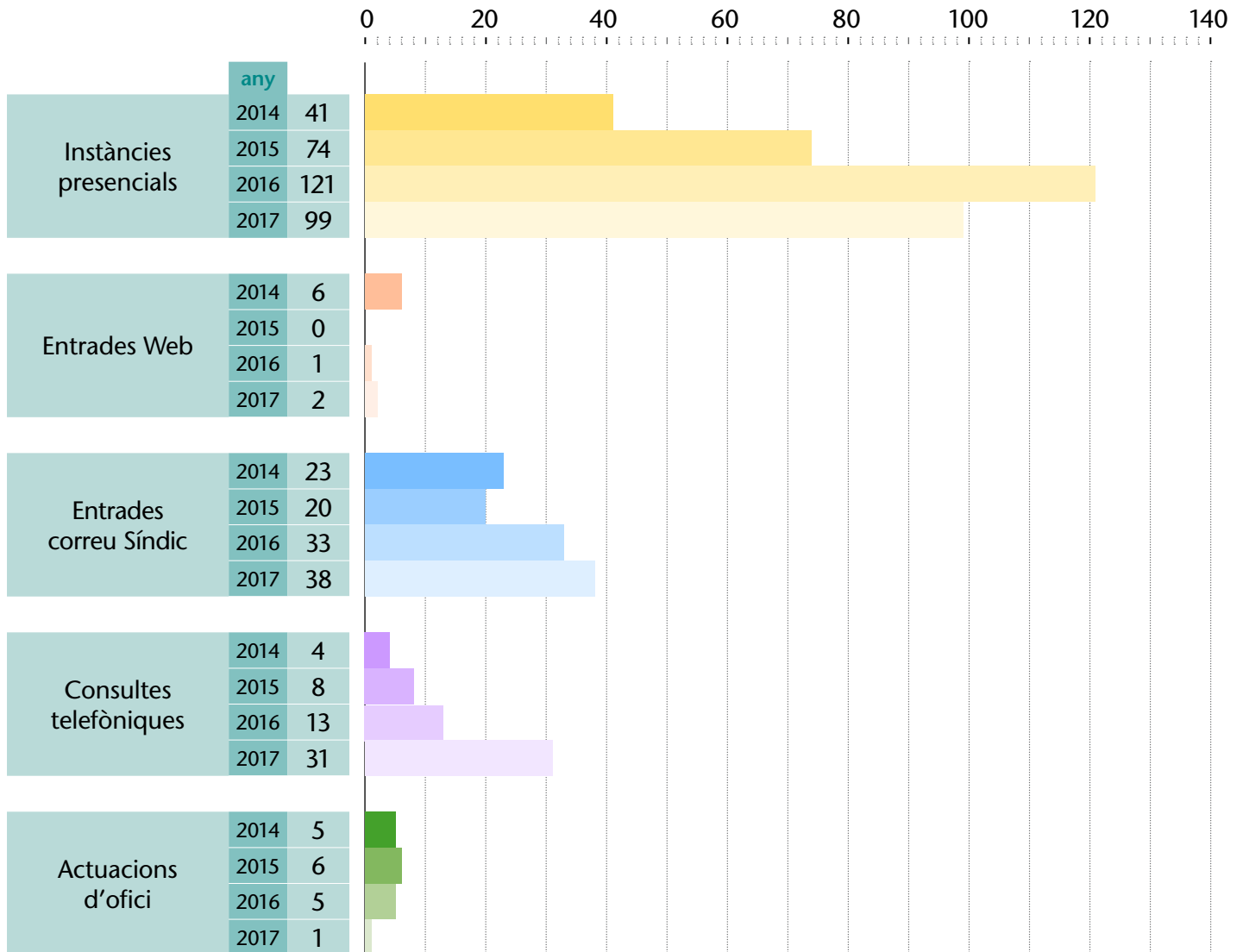
<b>Presentació de les actuacions (Consultes, queixes, derivades)</b>	Presencial	99
	Telèfon	31
	e-mail	38
	Altres (correu i fax)	2
	Ofici	1
<b>TOTAL</b>		<b>171</b>

<b>Iniciativa de les actuacions (Consultes, queixes, derivades)</b>	Home	90
	Dona	76
	Col·lectiu	4
	Ofici	1
<b>TOTAL</b>		<b>171</b>

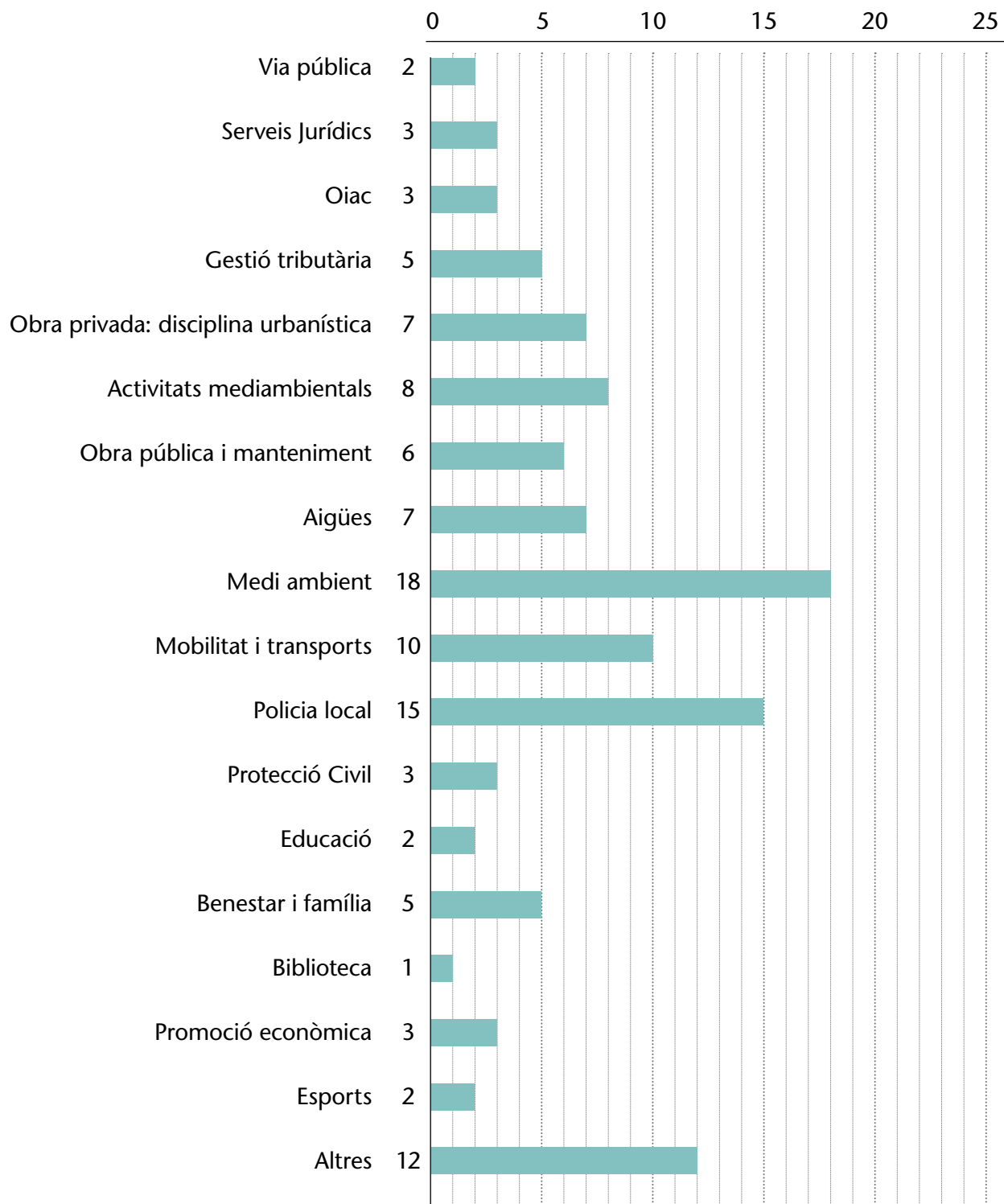
<b>Actuacions</b>	<b>Consultes, Informació, Assessorament</b>		52		
	<b>TOTAL CONSULTES</b>		<b>52</b>		
	<b>Derivades</b>	Defensor del Pueblo		0	
		Síndic de Greuges de Catalunya		6	
		Altres defensors		0	
		Altres derivacions			
	<b>TOTAL DERIVADES</b>		<b>6</b>		
	<b>Queixes</b>	Admeses	Mediació - Solució amistosa	64	
			Estimades amb recomanació	Acceptada total	8
				Acceptada parcialment	0
				NO acceptada	6
		Desestimades	Pendent de Resposta	4	
			Desestimades		12
			Arxivades per desistiment		10
	En tràmit		7		
<b>NO admesa</b>		1			
<b>TOTAL QUEIXES</b>		<b>112</b>			
<b>Actuacions d'ofici</b>	Amb recomanació	Acceptada	1		
		Acceptada parcial	0		
		No acceptada	0		
		Pendent de resposta	0		
	Arxivada sense recomanació		0		
En tràmit		0			
<b>TOTAL OFICI</b>		<b>1</b>			
<b>TOTAL ACTUACIONS</b>		<b>171</b>			

<b>Queixes i ofici</b>	<b>Administració general</b>	11. Impostos	5	
		12. Sancions		
		13. Responsabilitat patrimonial	3	
		14. Altres	3	
	<b>TOTAL ADMINISTRACIÓ GENERAL</b>		<b>11</b>	
	<b>Territori</b>	21. Activitat econòmica / comerç / mercat		3
		22. Medi ambient / soroll		18
		23. Obres / disciplina urbanística		6
		24. Llicències activitats		7
		25. Seguretat ciutadana		18
		26. Habitatge		
		27. Manteniment i mobilitat via pública		20
		28. Altres		13
	<b>TOTAL TERRITORI</b>		<b>85</b>	
	<b>Serveis a les persones</b>	31. Consum		
		32. Cultura / educació / esports		5
		33. Salut pública		
		34. Serveis socials		6
35. Participació, atenció i rel. amb la ciutadania		1		
36. Altres		5		
<b>TOTAL SERVEIS A LES PERSONES</b>		<b>17</b>		
<b>TOTAL QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI</b>		<b>113</b>		

## Registre general 2014/2017

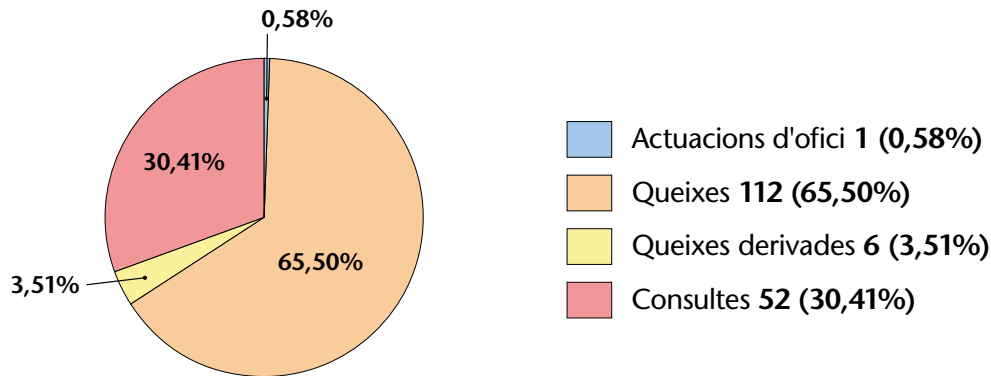


## Queixes 2017: 112

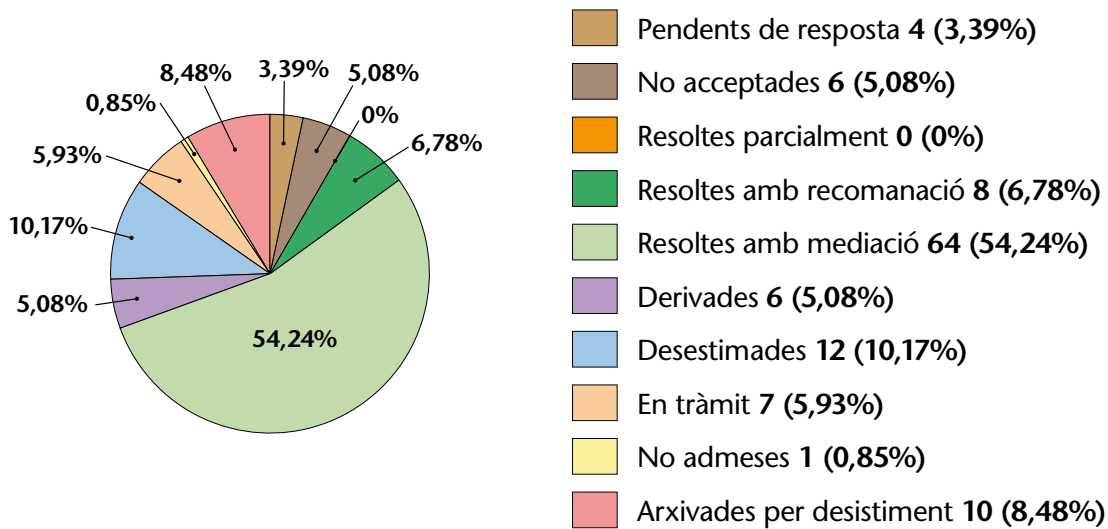


**Total 112**

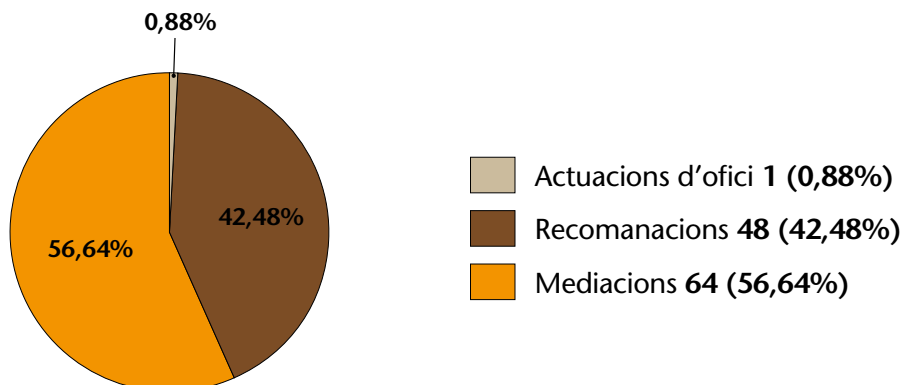
## Total d'actuacions: 171



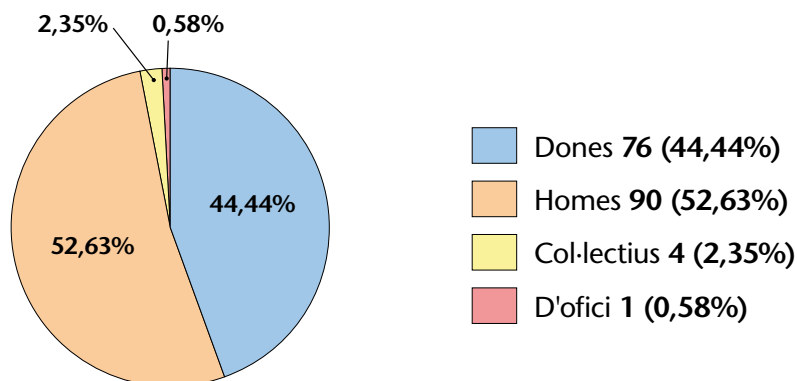
## Queixes presentades: 118



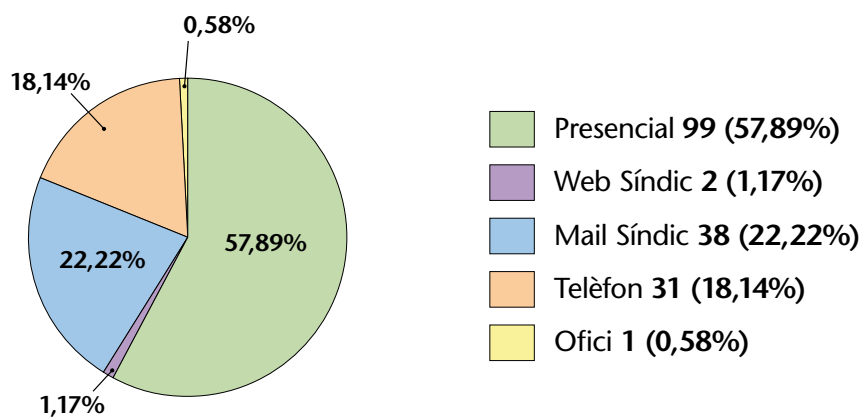
## Actuacions d'ofici (1), recomanacions (48), mediacions (64)



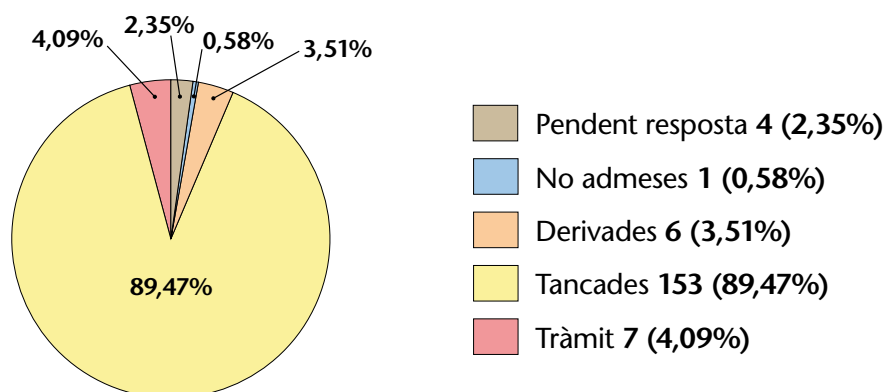
## Iniciativa de les actuacions: 171



## Mitjà de presentació: 171



## Estat de les actuacions: 171



## Relació d'expedients 2017

**Núm. Exp./Data:** SC/01/2017 03/01/2017  
**Nom interessat:** MGG  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Avaria des del mes d'agost de l'únic ascensor que accedeix a la 3a planta del C. Sociosanitari.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Centre Sociosanitari  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 15/02/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/02/2017 02/01/2017  
**Nom interessat:** MGAC  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Disconformitat amb serveis d'Endesa.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Es deriva a l'OMIC  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/03/2017 03/01/2017  
**Nom interessat:** SOC  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Situació un cop acabada una concessió de Costes.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:**  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/04/2017 04/01/2017  
**Nom interessat:** GDRG  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Disconformitat amb Endesa.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Es deriva a l'OMIC  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/05/2017 05/01/2017  
**Nom interessat:** RVL  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Abús de confiança d'un conegut.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/06/2017 09/01/2017  
**Nom interessat:** SAS  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Avaria des del mes d'agost de l'únic ascensor que accedeix a la 3a planta del C. Sociosanitari.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Centre Sociosanitari  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 15/02/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/07/2017 10/01/2017  
**Nom interessat:** FV  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Mal estat d'un altaveu de la platja de Fenals  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Protecció Civil  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 13/01/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/08/2017 13/01/2017  
**Nom interessat:** Diversos  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Avaria des del mes d'agost de l'únic ascensor que accedeix a la 3a planta del C. Sociosanitari.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Centre Sociosanitari  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 15/02/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/09/2017 16/01/2017  
**Nom interessat:** MISM  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Queixa sobre el menjar de Centre Sociosanitari.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Centre Sociosanitari  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Arxivada  
**Data de tancament:** 15/02/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/10/2017 23/01/2017  
**Nom interessat:** JASM  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Deutes d'aigua d'un pisos que estan ocupats.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Servei d'Aigües  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Arxivada  
**Data de tancament:** 04/04/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/011/2017 06/02/2017  
**Nom interessat:** JAP  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Vessament d'aigües fecals des d'una parcel·la veïna.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Urbanisme  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 16/03/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/012/2017 06/02/2017  
**Nom interessat:** ALF  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Molèsties provinents d'una casa veïna ocupada.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** En tràmit  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/013/2017 06/02/2017  
**Nom interessat:** AGG  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Reclamació per una caiguda a la via pública  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Serveis Jurídics  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Arxivada  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/014/2017 06/02/2017  
**Nom interessat:** AUE  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:**  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Es deriva a Benestar i Família  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/015/2017 06/02/2017  
**Nom interessat:** AZ  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Sol·licita baixa de la taxa per tinença d'animals.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Gestió Tributària  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 08/02/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/016/2017 06/02/2017  
**Nom interessat:** ER  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Mal estat camí de Tossa.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Urbanisme  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/017/2017 06/02/2017  
**Nom interessat:** NRV  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Reobertura del passatge senyora de Rossell  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Mobilitat Transports  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** No admesa  
**Data de tancament:** 30/03/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/018/2017 08/02/2017  
**Nom interessat:** ARG  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Ocupació d'un terrat amb bombones de propà.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Activitats  
**Actuació:**  
**Resultat:** Desistiment  
**Data de tancament:** 23/03/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/019/2017 09/02/2017  
**Nom interessat:** JF  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Tramitació per reclamació patrimonial  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Serveis Jurídics  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/020/2017 13/02/2017  
**Nom interessat:** OR  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Reclamació hipotèca  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Es deriva a l'OMIC  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/021/2017 16/02/2017  
**Nom interessat:** SS  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Import rebuts de consum d'aigua  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Gestió Tributària  
**Actuació:** Desestimada  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/022/2017 16/02/2017  
**Nom interessat:** JMFE  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Actuació desmesurada.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Desestimada  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/023/2017 17/02/2017  
**Nom interessat:** AGR  
**Via d'accés:** Web del Síndic  
**Descripció:** Molèsties veïnals  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Altres  
**Actuació:** Desestimada  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 04/04/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/024/2017 19/02/2017  
**Nom interessat:** ABF  
**Via d'accés:** OIAC  
**Descripció:** Revisió IBI d'una finca  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Gestió Tributària  
**Actuació:** Desestimada  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 06/06/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/025/2017 21/02/2017  
**Nom interessat:** BCG  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Situació familiar d'un fill  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:**  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/026/2017 22/02/2017  
**Nom interessat:** ACE  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Problemes amb el llogater (Social)  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** derivada a Benestar i Família  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 09/03/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/027/2017 21/02/2017  
**Nom interessat:** EAS  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Avaria des del mes d'agost de l'únic ascensor que accedeix a la 3a planta del C. Sociosanitari.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** SOCIOSANITARI  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 09/05/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/028/2017 28/02/2017  
**Nom interessat:** JMM  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Manca de resposta a unes instàncies.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 07/03/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/029/2017 28/02/2017  
**Nom interessat:** JASJ  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Manca de resposta a una instància  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** acord  
**Data de tancament:** 09/05/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/030/2017 3/03/2017  
**Nom interessat:** SGR  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Problemes amb veïns (lloguer social).  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Benestar i Família  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 07/03/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/031/2017 7/03/2017  
**Nom interessat:** FPM  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Estat de construcció d'una parcel·la  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Disciplina Urbanística  
**Actuació:** Desestimada  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 16/03/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/032/2017 09/03/2017  
**Nom interessat:** JM  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Informació per accedir a l'Asil Nicolau Font.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Derivat a Benestar i Família  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 09/03/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/033/2017 09/03/2017  
**Nom interessat:** MCG  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Informa d'un esvoranc a la via pública.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Serveis Públics  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 11/03/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/034/2017 10/03/2017  
**Nom interessat:** MMP  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Retard en un enviament de Correos  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/035/2017 10/03/2017  
**Nom interessat:** MASP  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Informa d'un esvoranc a la via pública.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Serveis Públics  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 11/03/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/036/2017 14/03/2017  
**Nom interessat:** SGG  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Queixa pel mal servei del transports sanitari de Catalunya.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Es deriva al Síndic de Greuges de Catalunya.  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/037/2017 14/02/2017  
**Nom interessat:** JP  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Dificultats per contactar amb Benestar i Família  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:**  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/038/2017 16/03/2017  
**Nom interessat:** VTA  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Sol·licita revisió factures d'aigua.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Gestió Tributària  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Arxivada  
**Data de tancament:** 03/07/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/039/2017 16/03/2017  
**Nom interessat:** SDT  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Reclama que l'Ajuntament pagui el deute amb Endesa de les parades del Mercat Municipal.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Promoció Econòmica, Mercats  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 15/11/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/040/2017 17/03/2017  
**Nom interessat:** OM  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Queixa pel tracte rebut per part de la Policia Local.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 23/05/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/041/2017 23/03/2017  
**Nom interessat:** CA  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Deficiències i irregularitats en els Horts de can Pepet.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Urbanisme  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Arxivada  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/042/2017 27/03/2017  
**Nom interessat:** EJA  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Excés d'ocupació d'unes terrasses.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Promoció Econòmica  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** No acceptada  
**Data de tancament:** 04/01/2018



**Núm. Exp./Data:** SC/043/2017 27/03/2017  
**Nom interessat:** EGA  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Consulta sobre ajornaments i terminis diversos pagaments municipals.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Gestió Tributària  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/044/2017 31/03/2017  
**Nom interessat:** MCP  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** La piscina mpal. no disposa de material de farmaciola.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Esports  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 02/04/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/045/2017 3/04/2017  
**Nom interessat:** JCL  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Problemes de veinatge.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 31/05/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/046/2017 5/04/2017  
**Nom interessat:** RER  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Demana l'ajornament d'uns deutes amb SS.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Trasllat Síndic de Greuges de Catalunya  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 05/05/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/047/2017 05/04/2017  
**Nom interessat:** AG  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Demana que es vigilin les zones de parada de Bus.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 15/04/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/048/2017 20/04/2017  
**Nom interessat:** NRV  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Sol·licita informació sobre una Construcció.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:**  
**Actuació:** Es deriva a Patrimoni  
**Resultat:** Informada  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/049/2017 20/04/2017  
**Nom interessat:** EZR  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Reclama resposta a una instància  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** OIAC  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 06/03/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/050/2017 24/04/2017  
**Nom interessat:** JASJ  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Mala utilització d'un contenidor de brossa.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 09/05/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/051/2017 27/04/2017  
**Nom interessat:** ACS  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Baixa d'un vehicle accidentat.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Es deriva a Policia Local  
**Resultat:** Informada  
**Data de tancament:** 27/04/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/052/2017 29/04/2017  
**Nom interessat:** SSP  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Demana més hores de pàrquing gratuït per als usuaris del Casal de la Gent Gran.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** No acceptada  
**Data de tancament:** 10/10/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/053/2017 29/04/2017  
**Nom interessat:** CPA  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** L'Ajuntament li deu uns rebuts de llum.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Mercats  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Acceptada  
**Data de tancament:** 15/11/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/054/2017 29/04/2017  
**Nom interessat:** NR  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Demana més hores de pàrquing gratuït per als usuaris del Casal de la Gent Gran.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** No acceptada  
**Data de tancament:** 10/10/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/055/2017  
**Nom interessat:** AGS  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Demana més hores de pàrquing gratuït per als usuaris del Casal de la Gent Gran.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** no acceptada  
**Data de tancament:** 10/10/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/056/2017  
**Nom interessat:** CA  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Activitats de restauració en els Horts de Can Pepet.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Activitats Mediambientals  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Arxiu  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/057/2017 02/05/2017  
**Nom interessat:** KL  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Situació laboral en l'empresa on treballa.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** S'adreça a un sindicat de treballadors.  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/058/2017 02/05/2017  
**Nom interessat:** JPT  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Tramitació al·legacions d'una multa de trànsit.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:**  
**Actuació:** S'adreça a la Policia  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/059/2017 03/05/2017  
**Nom interessat:** JPT  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Queixa contra la Corporació de Salut de la Selva i el Maresme.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** CSSM  
**Actuació:** Trasllat al Síndic de Greuges de Catalunya  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/060/2017 03/05/2017  
**Nom interessat:** JPP  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Estat de neteja del carrer Carniceria Vella.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Medi ambient  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 06/05/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/061/2017 12/04/2017  
**Nom interessat:** JTP  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Mal acondicionament d'una vorera per fer-la accessible.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Serveis Públics  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Arxiu  
**Data de tancament:** 16/04/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/062/2017 10/05/2017  
**Nom interessat:** CRS  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Li cobren 24h per pèrdua del tiquet d'aparcament i quan el troba no li volen tornar els 20€ cobrats.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Reclamació  
**Resultat:** Acceptada  
**Data de tancament:** 23/05/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/063/2017 16/05/2017  
**Nom interessat:** RMI  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Sorolls a la Biblioteca.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Biblioteca  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 17/05/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/064/2017 17/05/2017  
**Nom interessat:** FTB  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Llei de la Dependència.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Benestar i Família  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/065/2017 18/05/2017  
**Nom interessat:** CGS  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Males olors provinents d'una finca veïna.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 22/05/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/066/2017 19/05/2017  
**Nom interessat:** WO  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Dificultat per obtenir cita prèvia Agència Tributària.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:**  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 19/05/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/067/2017 24/05/2017  
**Nom interessat:** MDR  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Impediments per a empadronar-se.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** OIAC  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 31/05/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/068/2017 26/05/2017  
**Nom interessat:** MJLC  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Okupes en l'edifici on viu.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Veinatge  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Arxiu  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/069/2017 29/05/2017  
**Nom interessat:** MCS  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Li retenen part de l'equipatge a l'aduanera.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:**  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/070/2017 31/05/2017  
**Nom interessat:** APB  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Mal estat de neteja del Ptge. Sant Romà.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 31/05/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/071/2017 02/06/2017  
**Nom interessat:** MR  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Mal estat de netaja del vestuaris de la Piscina Mpal.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Esports  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 08/06/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/072/2017 06/06/2017  
**Nom interessat:** RD  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Com adreçar-se al Defensor del Poble Europeu.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Altres  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/073/2017 09/06/2017  
**Nom interessat:** JBC  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Queixa per l'actuació de la Policia.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 20/07/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/074/2017 12/06/2017  
**Nom interessat:** DAL  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Sistema de punts per accedir a la llar d'Infants.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Educació  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 20/06/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/075/2017 15/06/2017  
**Nom interessat:** YRC  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Disconformitat amb l'atenció rebuda  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Benestar i Família  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Arxivada  
**Data de tancament:** 20/06/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/076/2017 19/06/2017  
**Nom interessat:** JRRS  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Impediments per a empadronar la parella  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** OIAC  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Desistiment  
**Data de tancament:** 28/06/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/077/2017 19/06/2017  
**Nom interessat:** PG  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Renovació llicència Fira de brocanters  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Comerç i Mercats  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 10/07/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/078/2017 19/06/2017  
**Nom interessat:** AGS  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Multa d'estacionament  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Altres  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/079/2017 26/06/2017  
**Nom interessat:** FJB  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Problemes veïnals amb HUT'S  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Activitats mediambientals  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** En tràmit  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/080/2017 26/06/2017  
**Nom interessat:** DAL  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Queixa per l'assignació de punts per accedir a la llar d'infants.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Educació  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 16/07/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/081/2017 27/06/2017  
**Nom interessat:** FBR  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Dret de justícia gratuïta  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Altres  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/082/2017 29/06/2017  
**Nom interessat:** ZO  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Retranqueig privat per a ús d'activitat  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Activitats mediambientals  
**Actuació:** Desestimada  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 02/07/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/083/2017 03/07/2017  
**Nom interessat:** AFP  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Sorolls provinents d'una discoteca  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Activitats mediambientals  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** En tràmit  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/084/2017 03/07/2017  
**Nom interessat:** PRJ  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Tramits de responsabilitat civil  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:**  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/085/2017 10/07/2017  
**Nom interessat:** JRC  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Ajornament deute  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Tributs  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 25/07/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/086/2017 10/07/2017  
**Nom interessat:** MCR  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Accés a l'escola  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:**  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/087/2017 11/07/2017  
**Nom interessat:** ER  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Estat ferm Camí vell de Tossa  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Urbanisme  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Acceptada  
**Data de tancament:** 19/07/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/088/2017 11/07/2017  
**Nom interessat:** JP  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Tarja de minusvàlid per al seu sogre  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Benestar i Família  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/089/2017 13/07/2017  
**Nom interessat:** VMG  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Actuacions davant una agressió  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:**  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/90/2017 17/07/2017  
**Nom interessat:** FAH  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Utilització Privada d'instal·lacions del CAP i Hospital Comarcal.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Trasllat Síndic de Greuges de Catalunya  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/091/2017 18/07/2017  
**Nom interessat:** MFP  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Manca de neteja Passatge Sra. de Rossell.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 18/07/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/092/2017 18/07/2017  
**Nom interessat:** YRC  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Situació d'embargament judicial.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:**  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/093/2017 20/07/2017  
**Nom interessat:** SGR  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Problemes veïnals.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/094/2017 20/07/2017  
**Nom interessat:** MJSM  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Insalubritat C/ Enric Granados.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 27/07/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/095/2017 20/07/2017  
**Nom interessat:** MJSM  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Inseguretat a la nit a l'exterior de la Terminal de Busos.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 31/07/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/096/2017 25/07/2017  
**Nom interessat:** FTZ  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Molèsties provinents d'un hotel proper.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 27/07/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/097/2017 28/07/2017  
**Nom interessat:** FPM  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Falta d'informació per part d'Aqualia  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Servei d'Aigües  
**Actuació:**  
**Resultat:** Desistiment  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/098/2017 28/07/2017  
**Nom interessat:** FPM  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Manca d'informació d'estat urbanístic d'una finca veïna.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Urbanisme  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** En tràmit  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/099/2017 31/07/2017  
**Nom interessat:** JRM  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Obres sense corresponent permís.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Urbanisme  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** En tràmit  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/100/2017 31/07/2017  
**Nom interessat:** JMML  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Falta de resposta a unes instàncies.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Acceptada  
**Data de tancament:** 18/08/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/101/2017 31/07/2017  
**Nom interessat:** FZT  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Estat de les dutxes a Sa Caleta.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 01/08/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/102/2017 31/07/2017  
**Nom interessat:** JRM  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Manca de neteja en una zona boscosa.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 17/08/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/103/2017 01/08/2017  
**Nom interessat:** FV  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Mal estat barana zona Dona Marinera.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Serveis Públics  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 03/08/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/104/2017 03/08/2017  
**Nom interessat:** JP  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Us dels contenidors domèstics de brossa per part de grans productors.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 03/08/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/105/2017 04/08/2017  
**Nom interessat:** PGS  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** HUT sense llicència.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Activitats Mediambientals  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** En tràmit  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/106/2017 04/08/2017  
**Nom interessat:** LPF  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Manca resposta instàncies.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/107/2017 17/08/2017  
**Nom interessat:** MV  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Llentitut de la justícia en un cas d'ocupació  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/108/2017 17/08/2017  
**Nom interessat:** OPS  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Excés d'ocupació d'una terrassa.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Via Pública  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 13/09/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/109/2017 18/08/2017  
**Nom interessat:** JMML  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Ocupació de la vorera amb vehicles aparcats.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Acceptada  
**Data de tancament:** 18/11/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/110/2017 21/08/2017  
**Nom interessat:** FTZ  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Males olors provinents d'un establiment Veí.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 12/09/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/111/2017 22/08/2017  
**Nom interessat:** RH  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Queixa HUT veïnal.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Activitats Mediambientals  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 22/08/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/112/2017 22/08/2017  
**Nom interessat:** SG  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Animals de companyia.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 22/08/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/113/2017 22/08/2017  
**Nom interessat:** DL  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Llicència HUT  
**Tipus:** Consulta  
**Àmbit/Departament:** Activitats Mediambientals  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/114/2017 24/08/2017  
**Nom interessat:** RMTQ  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Molèsties HUT il·legals.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Activitats Mediambientals  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 06/10/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/115/2017 25/08/2017  
**Nom interessat:** GL  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Brutícia en un carrer.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:**  
**Resultat:** Desistiment del ciutadà  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/116/2017 28/08/2017  
**Nom interessat:** MAL  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Falta de resposta a una instància.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Gestió Tributària  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 19/10/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/117/2017 29/07/2017  
**Nom interessat:** MMS  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Queixa actuació policial.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:**  
**Resultat:** Desistiment del ciutadà  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/118/2017 29/08/2017  
**Nom interessat:** EHP  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Molèsties HUT veïnal.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Desfavorable  
**Data de tancament:** 03/09/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/119/2017 29/08/2017  
**Nom interessat:** RH  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Consulta llicència HUT.  
**Tipus:** Consulta  
**Àmbit/Departament:** Activitats Mediambientals  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/120/2017 31/08/2017  
**Nom interessat:** MP  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Càrregues sobre una finca.  
**Tipus:** Consulta  
**Àmbit/Departament:** Gestió Tributària  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/121/2017 01/09/2017  
**Nom interessat:** LMF  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Propietat d'un habitatge.  
**Tipus:** Consulta  
**Àmbit/Departament:** Altres  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/122/2017 05/09/2017  
**Nom interessat:** JTP  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Queixa acta policia local.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 18/10/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/123/2017 07/09/2017  
**Nom interessat:** MCC  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Manca de resposta a una instància.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Acceptada  
**Data de tancament:** 29/01/2018

**Núm. Exp./Data:** SC/124/2017 07/09/2017  
**Nom interessat:** XO  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Brutícia en un retranqueig privat.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 08/09/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/125/2017 14/09/2017  
**Nom interessat:** FPG  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Problemes amb llogaters.  
**Tipus:** Consulta  
**Àmbit/Departament:** No és competència  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/126/2017 14/09/2017  
**Nom interessat:** MAO  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Tipografia d'un fullet d'instruccions.  
**Tipus:** Consulta  
**Àmbit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Es deriva a l'OMIC  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/127/2017 26/09/2017  
**Nom interessat:** MRDC  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Ubicació parada bus  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Pendent de resposta  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/128/2017 26/09/2017  
**Nom interessat:** MJMP  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Manca de resposta a una instància.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Acceptada  
**Data de tancament:** 03/10/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/129/2017 27/09/2017  
**Nom interessat:** NTG  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Problemes veïnals amb l'escomesa de l'aigüa  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Servei d'Aigües  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Arxivada  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/130/2017 28/09/2017  
**Nom interessat:** FRP  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Disconformitat resolució per responsabilitat patrimonial.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Serveis Jurídics  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 05/10/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/131/2017 04/10/2017  
**Nom interessat:** CAB  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Mal estat zona boscosa  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 6/10/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/132/2017  
**Nom interessat:** ECFSL  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Falta de resposta a una instància.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Serveis Públics  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** En tràmit  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/133/2017 04/10/2017  
**Nom interessat:** ECFSL  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Falta de neteja zona verda pública  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 10/11/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/134/2017 04/10/2017  
**Nom interessat:** PBM  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Retirada d'un vehicle per obres.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Desestimada  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/135/2017 09/10/2017  
**Nom interessat:** VO  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Dificultats amb una tramitació.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Benestar i família  
**Actuació:** Desestimada  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/136/2017 25/08/2017  
**Nom interessat:** GLL  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Excés de velocitat en un punt de l'Av. de Tossa.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:**  
**Resultat:** Desistiment del l'interessat  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/137/2017 11/10/2017  
**Nom interessat:** FMQG  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Falta de resposta a unes instàncies  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Protecció Civil  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** No acceptada  
**Data de tancament:** 25/01/2018

**Núm. Exp./Data:** SC/138/2017 20/10/2017  
**Nom interessat:** PL  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Colonia de rosegadors a la Pl. del Carme  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 26/10/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/139/2017 20/10/2017  
**Nom interessat:** FJB  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** HUT  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:**  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/140/2017 24/10/2017  
**Nom interessat:** JSC  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Ocupes en l'edifici on viu  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Desestimada  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/141/2017 25/10/2017  
**Nom interessat:** SS  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Problemes veïnals / Okupes  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 05/11/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/142/2017 26/10/2017  
**Nom interessat:** OPS  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Al·legacions exp. HUT  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:**  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/143/2017 06/11/2017  
**Nom interessat:** EZ  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Problemes veïnals  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 23/12/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/144/2017 06/11/2017  
**Nom interessat:** OCH  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Multes incivisme  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:**  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/145/2017 10/11/2017  
**Nom interessat:** MJP  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Mal estat vorera  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Serveis Públics  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 23/11/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/146/2017 13/11/2017  
**Nom interessat:** PSI  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Brossa al camí vell de Tossa  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Medi ambient  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 15/11/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/147/2017 27/11/2017  
**Nom interessat:** AA  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Disconformitat denúncia per estacionament  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Desistiment usuari  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/148/2017 29/11/2017  
**Nom interessat:** CEA  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Refacturació rebut aigua per avaria  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Servei d'aigües  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** En tràmit  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/149/2017  
**Nom interessat:** EPM  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Falta de resposta reclamació patrimonial  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Serveis Jurídics  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 11/12/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/150/2017 1/12/2017  
**Nom interessat:** MB  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Resposta del Defensor del Pueblo  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** altres  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/151/2017 4/12/2017  
**Nom interessat:** NMD  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Problemes amb veïns del propi edifici  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Altres  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 18/1/2018

**Núm. Exp./Data:** SC/152 /2017 20/11/2017  
**Nom interessat:** NPM  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Problemes amb el subministrament de gas  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Es deriva a l'OMIC  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 1/12/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/153/2017  
**Nom interessat:** MVG  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Fum i soroll autobusos terminal  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Transport  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** En tràmit  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/154/2017 15/11/2017  
**Nom interessat:** GB  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Implantació HUT  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Activitats Mediambientals  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 18/12/2017



**Núm. Exp./Data:** SC/155/2017 1/12/2017  
**Nom interessat:** JS  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Baixa contracte aigua  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Servei d'Aigües  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 28/01/2018

**Núm. Exp./Data:** SC/156/2017 4/12/2017  
**Nom interessat:** VTA  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Anul·lació deutes per aigua  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Servei d'aigües  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Arxivada  
**Data de tancament:** 29/01/2018

**Núm. Exp./Data:** SC/157/2017 11/12/2017  
**Nom interessat:** JMG  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Canvi de nom cte. servei d'aigües  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Servei d'aigües  
**Actuació:** Derivada a Aqualia  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 11/12/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/158/2017 11/12/2017  
**Nom interessat:** AFG  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Problemes amb telefonia mòbil  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Es deriva a l'OMIC  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 11/12/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/159/2017 11/12/2017  
**Nom interessat:** AAM  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Incompliment contracte d'arrendament urbà  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/160/2017  
**Nom interessat:** ARM  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Suspensió servei d'aigües  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Servei d'Aigües  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** En tràmit  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/161/2017 12/12/2017  
**Nom interessat:** MOA  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Compra per internet  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Altres  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/162/2017 12/12/2017  
**Nom interessat:** AAD  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Situació personal de vulnerabilitat  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:**  
**Actuació:** Es deriva a benestar i família  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/163/2017 13/12/2017  
**Nom interessat:** EPL  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Resolució no favorable de l'Ajuntament  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Activitats Mendiambientals  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/164/2017  
**Nom interessat:** NIR  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Problemes compra vehicle  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Es deriva a OMIC  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/165/2017 20/12/2017  
**Nom interessat:** NAT  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Falta de resposta a una instància  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Benestar i Família  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 25/01/2018

**Núm. Exp./Data:** SC/166/2017 21/12/2017  
**Nom interessat:** JLS  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Ocupació local social  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Protecció Civil  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 04/01/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/167/2017 27/12/2017  
**Nom interessat:** RM  
**Descripció:** Manca d'atenció a la Comissaria per renovar documentació.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Mediació per deferència  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/168/2017 27/12/2017  
**Nom interessat:** MAA  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Mal estat i brutícia en la zona de l'Àngel  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 3/01/2018

**Núm. Exp./Data:** SC/169/2017 28/12/2017  
**Nom interessat:** M|MP  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Adequació d'una vorera  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Serveis Públics  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Acord  
**Data de tancament:** 10/01/2018

**Núm. Exp./Data:** SC/170/2017  
**Nom interessat:** YRC  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Accés al Centre de Distribució d'Aliments  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Benestar i Família  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 29/12/17

ARTICLE D'INTERÈS

# EL DRET A L'HABITATGE

UNA REFLEXIÓ DES  
DE LES SINDICATURES  
LOCALS

## Un dret, una necessitat

Un dels objectius del Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores de Catalunya (Fòrum SD) és elaborar documents i material de treball per facilitar la tasca de les sindicatures. La complexa realitat que aborda la institució del síndic local obliga a una formació permanent amb un objectiu clar: fer més eficient la tasca de defensa dels drets de proximitat.

Una de les problemàtiques recurrents, especialment des que va esclatar la 'bombolla immobiliària', està relacionada amb el Dret a l'Habitatge. Gaudir de sostre és un element essencial per poder encarar el futur i d'aquí que les reclamacions i les propostes per garantir aquest dret formin part del nucli dur del treball de les sindicatures.

La presentació d'aquest informe té una doble vessant. La primera, que sigui una eina útil per identificar la realitat que gira a l'entorn de l'habitatge, a la defensa d'un dret essencial i del marc normatiu que té per objectiu garantir-lo. En aquest sentit, és rellevant que en la tasca per identificar el marc legal hi tingui un paper rellevant la participació en el redactat de l'equip de professors i experts del ClinHab, adscrits a la Facultat de Dret de la Universitat de Barcelona. La segona vessant està relacionada amb la voluntat del Fòrum SD de ser un actor en la recerca de solucions a una problemàtica rellevant i canviant. Els síndics i defensors locals hem acumulat suficient experiència i coneixement, des que al 1990 va ser creada la primera sindicatura a Lleida, per posar-les a disposició d'aquelles entitats i Administracions que treballen en la defensa dels drets de proximitat.

L'informe no pretén ser un punt i final. És senzillament una aportació, modesta, però amb voluntat de continuïtat de cara a preservar el Dret a l'Habitatge i la dignitat de les persones. Dos objectius suficientment importants i que per sí mateixos ja justifiquen la tasca dels defensors i defensores locals.

**Joan Barrera**

President del Fòrum de Síndics, Síndiques,  
Defensors i Defensores Locals de Catalunya  
Síndic de Greuges de Cornellà

## El Dret a un Habitatge digne i el paper dels municipis

L'habitatge és una necessitat bàsica de tot ésser humà per poder gaudir d'una vida digna, tal i com ho estableixen els tractats internacionals des de la Declaració Universal dels Drets Humans, que va ser la primera en reconèixer el dret a un habitatge digne, l'any 1948. La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat també estableix que **"tots els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un habitatge digne, segur i salubre, i les autoritats municipals han de vetllar per l'existència d'una oferta adient d'habitatge i d'equipaments de barri per a tots els ciutadans i ciutadanes, sense distinció deguda al nivell d'ingressos"**.

La Constitució Espanyola insisteix que "els poders públics han de promoure les condicions necessàries i establir les normes pertinents per tal de fer efectiu aquest dret, i han de regular la utilització del sòl d'acord amb l'interès general per tal d'impedir-ne l'especulació."

Tot i això, la realitat social es manifesta ben allunyada de les declaracions programàtiques. **En els darrers anys han augmentat les dificultats de la gent per accedir a un habitatge digne a causa de la crisi econòmica i l'augment dels preus del lloguer i la venda.** Aquesta circumstància, basada en un model econòmic centrat en la construcció i l'especulació, ha incrementat l'import de compra al voltant del 300 per cent en els últims deu anys. Una situació que ha sobrepassat amb escreix el que es considera socialment acceptable.

En aquest escenari, **aquests darrers anys hem viscut el fracàs de les polítiques públiques d'habitatge.** Durant els anys de bonança econòmica les Administracions no han prioritzat la funció social de l'habitatge i molts ajuntaments han afrontat el tema prioritzant els aspectes lucratiu del sector immobiliari. L'Ajuntament de Barcelona, per exemple, ha venut una part important del seu escàs sòl a promotors privats i les promocions s'han centrat, bàsicament, en habitatges de venda.

Les competències pròpies dels ajuntaments són l'establiment d'un pla propi d'habitatge, així com la promoció i gestió del parc d'habitatge públic. Els ens municipals tenen la competència de la promoció i gestió dels habitatges amb protecció oficial, segons la normativa de règim local. Avui en dia, i degut a la crisi econòmica i social, **les Administracions locals, infradotades de recursos, són les que reben en primera instància l'impacte social de les problemàtiques en matèria d'habitatge,** donat que són les més properes a la ciutadania.

Durant el període 2005-2008, la Síndica de Greuges de Barcelona, per exemple ha anat rebent queixes relacionades amb problemes en aquest àmbit, principalment en relació amb la dificultat d'accés a un habitatge a causa dels elevadíssims preus, fora de l'abast de la majoria de ciutadans i, sobretot, dels que tenen rendes més baixes. S'ha posat també en evidència la insuficiència dels de promoció pública, tant de lloguer com de propietat, amb una llarga llista d'espera, així com la manca d'habitatges d'inclusió social. Una constant dels dos darrers anys ha estat la impossibilitat de moltes persones de mantenir o renovar el contracte de lloguer a causa dels preus que demanaven els propietaris. Un altre dels problemes d'alguns llogaters amb rendes baixes ha estat l'assetjament que manifesten haver patit com a conseqüència d'una manca de conservació dels edificis o, fins i tot, de l'infrahabitatge. L'ús turístic d'alguns pisos ha estat, també, l'origen de queixes per molèsties diverses i constants.

Sense perdre de vista que la política d'habitatge requereix del compromís actiu de l'Estat i la Generalitat de Catalunya, tal i com estipulen els articles 47 de la Constitució i 26 de l'Estatut d'Autonomia, **s'hauria de dotar als municipis de més recursos i instruments legals** per poder exercir de finestra única a l'hora de garantir aquest dret.

Per una banda, **cal un esforç més gran dels ajuntaments per augmentar substancialment l'oferta d'habitatge de lloguer amb protecció oficial** i les ajudes existents de forma que es faciliti l'accés a una llar a les persones i famílies amb rendes més baixes. En aquesta oferta hi hauria d'haver un percentatge ampli d'habitatges reservats per a l'adjudicació en base a barems socials i econòmics. Els ajuntaments també han de dotar el fons d'habitatge de lloguer social per emergències amb el nombre de llars suficients per poder cobrir totes les situacions reals degudament acreditades que es puguin produir. També caldria revisar el condicionament reglamentari **per garantir l'atenció en el casos amb infants en risc**, aplicant el principi legal de l'interès superior de l'infant sobre qualsevol altre interès legítim implicat.

D'altra banda, els ens municipals també han d'establir un programa conjunt amb els serveis socials per donar sortida als casos de risc d'exclusió social que, sense ser emergències pròpiament dites, requereixen d'un suport socio-educatiu mitjançant els pisos d'inclusió en règim jurídic assistencial no sotmès a la Llei d'Arrendaments Urbans.

## L'aplicació de la Llei d'Arrendaments Urbans

La legislació sempre ha atorgat naturalesa civil a l'arrendament de finques urbanes, inclosos els habitatges protegits, siguin o no de patrimoni públic. No obstant això, els tribunals de justícia fixen alguns elements que conviden a superar aquest marc de relacions estrictament civils en matèria de lloguer social quan tenen per objecte habitatges protegits.

Qualsevol dubte sobre si resulta aplicable la Llei 29/1994, d'Arrendaments Urbans (LAU), per al cas dels habitatges públics, el resol l'article 4 del Reial Decret legislatiu 3/2011, pel qual s'aprova el text refós sobre contractes del sector públic (TRCSP). En la seva lletra p) exclou expressament els contractes d'arrendament de béns immobles de la llei, remetent-se a la legislació patrimonial i atorgant-los, caràcter, en tot cas, privat.

"p) Els contractes de compravenda, donació, permuta, arrendament i altres negocis jurídics anàlegs sobre béns immobles (...) tindran sempre el caràcter de contractes privats i es regiran per la legislació patrimonial (...)"

Les comunitats autònomes remetent al règim civil sobre arrendament d'habitatges que preveu la LAU per regular el contingut i els efectes dels contractes d'arrendament social d'aquests habitatges protegits (amb l'excepció de la renda, que es determina normativament). En relació amb això convé esmentar que **la disposició addicional primera de la LAU admet establir un règim especial per als contractes de lloguer dels habitatges de promoció pública**. Però aquesta possibilitat no ha estat desenvolupada per les comunitats autònomes competents en matèria d'habitatge i, com a conseqüència, resulta obligatori remetre'ns als continguts propis del lloguer d'habitatges amb caràcter general de la LAU, també en els contractes d'arrendament social que se subscriuen.

Ara bé, cal destacar algunes de les característiques pròpies dels contractes de lloguer social respecte a la resta dels contractes de lloguer general. Per exemple, no existeix la lliure voluntat de les parts ni en el preu, ni en l'objecte del contracte ni en les parts contractants (Administració i adjudicatari). Tots aquests elements vénen predeterminats i no són objecte de la llibertat contractual típica de l'ordre civil. Aquestes notes característiques apopen **l'arrendament social més a una prestació d'un servei públic que a la subscripció d'un contracte merament civil**.

La manca de desenvolupament per part de les comunitats autònomes de les possibilitats que els proporciona la LAU juntament amb les successives reformes d'aquesta llei, han fet que el marc jurídic estrictament civil hagi anat esdevenint inadequat per a l'arrendatari d'habitatges socials.

El Tribunal Suprem reitera la necessitat que els contractes patrimonials de les Administracions del sector públic tinguin associades algunes característiques pròpies de la contractació administrativa per "satisfer de forma directa o immediata una finalitat pública de l'específica competència d'aquella (...)". Aquesta circumstància concorre en els contractes d'arrendament social perquè el lloguer social s'emmarca en el desenvolupament d'una competència pròpia de l'Administració pública en matèria d'habitatge; i perquè els contractes de lloguer social tenen, sense cap mena de dubte, una finalitat pública.

Així, la causa i finalitat d'aquests contractes la constitueix el desenvolupament d'una competència emmarcada en la política d'habitatge que vetlla per l'accés a l'habitatge d'aquells sectors socials econòmicament més desafavorits i exclosos del mercat residencial, definint-se així com un autèntic servei econòmic d'interès general. En d'altres paraules, **no només es tracta d'arrendataris sinó també d'administrats; és a dir, de receptors de la prestació d'un servei d'interès general.**

També cal preguntar-nos què passa quan els habitatges públics, com a patrimoni privat de l'Administració, es venen a un tercer privat. Com afecta aquest fet als contractes de lloguer en vigor? Semblaria interessant que els arrendataris tinguessin almenys la condició d'interessats en aquesta relació contractual i que les normes de la LAU, reformada al 2013, segons les quals el comprador pot extingir el contracte d'arrendament, no siguin aplicables. I això, no només durant tres anys, sinó durant els cinc anys de contracte que sovint estableix l'Administració. Tot això, amb independència que l'arrendament estigui o no inscrit al Registre de la Propietat.

Per tant, el caràcter civil de les relacions d'arrendament pot venir acompanyat del dret administratiu per poder assegurar la finalitat i causa d'interès públic de la provisió d'habitatges socials. En aquest sentit, una regulació legal o administrativa de caràcter general del règim dels habitatges socials de lloguer, dictada per les comunitats autònomes competents en matèria d'habitatge, compliria la doble funció d'assegurar la finalitat pública en l'ús de d'aquest tipus d'habitatges socials al mateix temps que protegiria el consumidor-administrat en la relació contractual arrendatària.

Paral·lelament, s'observa la necessitat d'un nou posicionament de la política municipal d'habitatge sota la premissa de facilitar l'accés a l'habitatge, especialment als col·lectius més desafavorits. **Les entitats locals haurien d'establir un paquet de mesures orientades a augmentar el parc públic d'habitatge de lloguer**, aconseguir unes relacions arrendatàries més segures i estables per als seus arrendataris i elevar les garanties perquè el pagament de la renda mai sigui un esforç inassolible.

## La necessitat de millorar la tècnica legislativa

Tot just el 2012 -uns cinc anys després de l'esclat de la crisi econòmica i financera, amb els coneguts efectes devastadors sobre les economies domèstiques- el legislador estatal va començar a prendre mesures per apaivagar les conseqüències de la impossibilitat de milers de famílies per fer front a les quotes hipotecàries. Tot plegat en un context en què moltes persones ja havien perdut la seva llar de manera irrevocable i arrossegaven un deute residual que molt difícilment aconseguirien satisfer mai.

Aquestes mesures van incloure, entre altres de menor entitat, primer, l'aprovació de l'anomenat **Codi de Bones Pràctiques** (inicialment amb uns requisits d'accés tan restringits que el número de persones que s'hi podien acollir era insignificant); després, la **moratòria de llançaments**, una mesura tímida que no impedeix la pèrdua de l'habitatge i no satisfà a cap de les parts implicades; i, finalment, la introducció de l'anomenat **benefici d'exoneració de deutes en el procediment concursal**, que representa costos per al deutor i s'emmarca en una legislació tècnicament complexa.

Valorades aquestes disposicions en conjunt es pot afirmar:

1. Es caracteritzen per tenir **àmbits d'aplicació de tall restrictiu**, de manera que el benefici real per al col·lectiu de persones afectades és inferior al que hauria estat desitjable.
2. Els mecanismes de supervisió de la normativa aplicable a les entitats financeres són lents i, com en el cas de la reclamació al Banc d'Espanya, no vinculen el creditor. D'aquesta forma, **l'aplicació deficient de les mesures per part de les entitats financeres acaba havent de fer-se valer judicialment**, amb els costos econòmics i personals que això comporta.
3. L'elaboració i reforma dels textos legals rellevants, majoritàriament aprovats per la via d'urgència del decret llei, ha generat i **continua produint molts dubtes tècnics**. Ha d'acceptar el creditor una reestructuració amb ampliació del termini quan això li fa perdre la fiança segons les regles civils? És possible que una persona que viu sola no es pugui acollir a les mesures de protecció, quan potser el risc d'exclusió és màxim? (Això ho ha admès, fins i tot, el Tribunal Constitucional).
4. Cap de les mesures implementades fins ara comporta la dedicació de recursos públics (bé en forma de compensació econòmica directa, bé per mitjà de la posada a disposició de recursos humans) a la resolució d'un conflicte que, en definitiva, es genera en una relació jurídica-privada entre particulars. **Les parts (creditor i deutor) es veuen abocades a una negociació** (per

definició desigual en la posició de força) sense cap mena d'ajut o acompanyament per part de l'Administració.

Aquest darrer punt va ser parcialment redreçat molt aviat per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, quan va posar en marxa el **servei anomenat Ofideute, que formula propostes de reestructuració de deutes hipotecaris**, tant si els deutors compleixen els requisits de la normativa estatal com si no, amb interlocució directa amb les entitats financeres.

El legislador català, però, tampoc no ha estat especialment encertat en l'adopció de mesures per apaivagar els efectes de la crisi sobre les economies domèstiques. Fem un repàs de les més destacades, tot i que n'hi ha d'altres.

L'any 2014 es va reformar el **Codi de Consum incloent, entre altres aspectes, una mediació obligatòria** (actualment en vigor, un cop aixecada la suspensió per part del Tribunal Constitucional) i un seguit de regles que pretenen millorar la transparència en la informació que rep el consumidor a l'hora de concertar un préstec amb garantia hipotecària, tot fomentant també la concessió responsable de crèdit, per mitjà de la prohibició de concertar-ne quan l'avaluació de la solvència del potencial deutor doni un resultat negatiu (el precepte rellevant actualment té la vigència suspesa degut al recurs pendent davant del Tribunal Constitucional).

Algunes d'aquestes disposicions representen una transposició parcial de la Directiva europea 2014/17, però -això no contravé la norma comunitària, que no preveu remeis- el legislador català es limita a establir sancions administratives per l'incompliment de les noves obligacions que preveu a càrrec dels prestadors i no fa el pas -necessari i emparat per la Constitució espanyola- d'aplicar remeis de dret privat a les situacions d'incompliment.

Pensem, per exemple, en un supòsit en què s'hagi concedit un crèdit de 200.000€ a un deutor que, segons l'avaluació de solvència, es preveu que només tindrà capacitat per retornar-ne 130.000 (amb interessos). La concessió del crèdit contravé la normativa, però **al deutor no li serveix de res que se sancioni a l'entitat financera si igualment ha de retornar el préstec en la seva integritat**. Una nul·litat parcial, que comportés la reducció del crèdit a la quantitat màxima que s'hauria d'haver concedit sí que el beneficiaria i, a més, tindria un efecte dissuasiu molt més acusat sobre la concessió irresponsable de crèdit per part de les entitats.

D'altra banda, cal fer referència a la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, també suspesa pel Tribunal Constitucional en els seus aspectes més rellevants; aquests buits es van mirar de cobrir per mitjà de la Llei 4/2016, de 23 de desembre, que finalment

també ha quedat suspesa per l'admissió per un recurs d'inconstitucionalitat. La Llei de 2015 va ser aprovada per unanimitat a les acaballes de la corresponent legislatura, la qual cosa revela el seu elevat grau d'oportunisme polític i potser explica la seva extremadament deficient tècnica legislativa. Fixant-nos únicament en el lloguer social es poden destacar els següents despropòsits:

1. Si bé la norma pretén emparar el deutor hipotecari obligant a oferir-li un lloguer proporcional als seus recursos, **produeix en realitat l'efecte d'obstaculitzar les dacions en pagament, la compra per part de particulars o l'adquisició en subhasta**, ja sigui per un particular, una persona jurídica o un fons d'inversió. Les opcions del deutor hipotecari poden passar en molts casos per obtenir un bon preu per la venda de l'immoble; l'obligació generalitzada d'oferir un lloguer social redueix significativament les possibilitats de trobar un bon comprador en qualsevol dels escenaris descrits. L'única solució per poder tirar endavant la transacció és la renúncia al lloguer, que es pot fer fins i tot de manera anticipada perquè la norma, en una altra demostració de deficient tècnica legislativa, no impedeix aquest tipus de renúncies per part dels consumidors.

2. Es tracta d'una disposició **amb múltiples conceptes jurídics indeterminats**. Així, per exemple, el lloguer social s'ha d'oferir quan el deutor no tingui "una alternativa pròpia d'habitatge". El significat d'aquesta expressió és un misteri. No se sap si s'exclou al titular d'una segona residència (potser molt allunyada), a qui pugui llogar en el sector privat, a qui tingui parents propers amb disponibilitat d'espai en condicions òptimes, etcètera.

3. Pel que fa a l'obligació d'oferir un lloguer social abans d'iniciar un procediment d'execució hipotecària o de desnonament en un arrendament, cal tenir en compte almenys tres qüestions:

a) **Sembla del tot extraordinari que el creditor hipotecari hagi d'oferir un lloguer social abans d'executar**, quan, per definició, no sap si acabarà adquirint l'immoble al final del procediment. La norma no es restringeix a supòsits de subhasta deserta i tampoc no té un àmbit d'aplicació temporal limitat a l'època de crisi del sector, a diferència del que succeeix amb el Codi de Bones Pràctiques o amb la Llei catalana 4/2016.

b) També **resulta sorprenent que l'arrendador hagi d'oferir un lloguer social a l'arrendatari que pretén desnonar**, precisament, en la majoria de casos, per impagament de la renda.

c) La regla s'aplica a grans tenidors, però la definició de gran tenidor inclou, per expressar-ho gràficament, a la persona jurídica que gestioni 16 pisos de 80 metres

quadrats. Sovint es considera que un dels problemes del mercat privat del lloguer espanyol és la manca de professionalització. Si això és cert, la norma no fa més que posar-hi traves addicionals: la impossibilitat de recuperar l'immoble durant tres anys i a canvi d'una renda generalment molt baixa **no és exactament un incentiu per col·locar immobles en el mercat del lloguer.**

d) Com succeeix en tantes altres normes, la Llei 24/2015 ignora que el creditor hipotecari té al seu abast diversos procediments per executar i no només l'execució hipotecària. Per tant, **emprant un procediment d'execució ordinària (lleugerament més llarg) l'obligació d'oferir un lloguer social desapareix.**

e) Finalment, una norma que destaca especialment per la seva mala tècnica legislativa és la disposició transitòria segona, en la qual es diu que **l'arrendador (el propietari de l'immoble) ha d'oferir el lloguer social "abans d'adquirir el domini de l'habitatge", que òbviament ja té.** Aquesta redacció va ser motiu d'una interpretació (correctora) per part de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (que, naturalment, no pot alterar una llei aprovada pel Parlament).

f) D'altra banda, la disposició addicional de la Llei 24/2015 estableix que "en la cessió de crèdits, el creditor pot cedir el seu contra el deutor si el crèdit ha estat garantit amb l'habitatge del deutor i aquest és un consumidor. Si la cessió és a títol oneros, el deutor resta alliberat del deute abonant al cessionari el preu que aquest ha pagat més els interessos legals i les despeses que li ha causat la reclamació del deute." La regla pretén fer front als problemes generats per la cessió de crèdits hipotecaris, generalment en massa, però **presenta inconvenients notables.** Per exemple, no imposa cap obligació de notificar la cessió i les seves condicions i tampoc no estableix un termini màxim per exercitar el que, en realitat, és un retracte. Tal i com està redactada la norma, potser el deutor podria readquirir el crèdit al cap d'anys. Intenta corregir parcialment aquests defectes l'article 569-28 del Codi Civil, però encara resta saber durant quant temps es pot exercir el retracte i, a més, la nova norma no regeix per cessions realitzades amb anterioritat a la seva entrada en vigor.

Aquests són només alguns exemples que demostren que **la normativa d'habitatge s'adopta de manera segurament benintencionada, però sovint provoca efectes no desitjats.** A més, l'aprovació per vies d'urgència i la pressió social que mou l'oportunitat política poden conduir a l'elaboració de normes tècnicament molt deficientes, tant des del punt de vista del dret públic com des de l'òptica

del dret privat. **Seria aconsellable una major participació del Departament de Justícia en l'elaboració de tota la normativa d'habitatge.**

A banda d'aquesta consideració, **la legislació estatal i catalana aprovades en aquest àmbit han estat relativament poc imaginatives.** Es van regular les anomenades tinences intermèdies (la propietat temporal i la propietat compartida), que poden canalitzar les necessitats de part de la població en els anys que venen, però s'haurien pogut tenir en compte altres mecanismes per emparar els deutors en risc i, en general, els deutors que s'han vist atrapatats en els efectes de la crisi.

En aquest sentit, es podrien incentivar des de diferents angles -inclòs el fiscal- les anomenades "short sales", és a dir, la venda de l'immoble per un preu inferior al del deute amb el compromís del creditor d'acceptar el preu obtingut com a suficient per cancel·lar el deute. Complementàriament, es podria pensar en regular el "mortgage-torrent", això és, evitar l'execució hipotecària a través de la transmissió de la propietat al creditor i l'establiment d'un arrendament amb opció de compra, per un preu que tingui en compte les quantitats ja satisfetes per a la devolució del préstec hipotecari. Els models d'habitatge cooperatiu amb cessió d'ús requereixen també una regulació de dret privat, més enllà del marc que proporciona la Llei de Cooperatives.

Finalment, **una perspectiva a tenir en consideració és la que promou una estreta vinculació entre els procediments relatius a l'habitatge i la protecció dels Drets Humans.** En aquest sentit, una iniciativa legislativa irlandesa, de 28 de febrer de 2017, que porta el suggeridor títol "Keeping People in Their Homes" (literalment, 'mantenint les persones a casa seva') dóna pluralitat de criteris al jutge de l'execució per tal que pugui valorar si l'evicció pretesa és proporcionada al resultat legítim perseguit i el previsible impacte que tindria la mesura en els Drets Humans dels qui conviuen en l'habitatge. En el primer bloc, es tenen en compte la proporció de principal i interessos pagats en relació al total del crèdit, l'adhesió a codis de conducta o la conveniència d'un procediment d'insolvència. En el segon, es pren en consideració la possibilitat d'accedir a un habitatge alternatiu i assequible; el fet que hi hagi persones grans o amb discapacitats en l'habitatge; les circumstàncies concurrents quan es va concedir el crèdit i la vulnerabilitat del consumidor, així com les possibilitats que l'Estat pugui oferir suport al creditor i el cost de proveir un habitatge d'emergència.

És cert que aquest projecte legislatiu es produeix en el marc d'un sistema on el precedent judicial és font del dret i es dóna, en molts àmbits, àmplia discreció a l'autoritat judicial, cosa que no és comparable amb el sistema de fonts vigent a Catalunya. No obstant això, atesa la sensi-

bilitat mostrada per bona part del poder judicial davant la crisi hipotecària, segurament **seria òptim considerar l'adopció d'una norma d'aquest estil**, allunyada de les rigideses substantives i procedimentals que sovint han obligat els jutges a prendre decisions contràries al que realment seria el millor resultat per a tots els implicats. Aquesta solució, a més, no és contingent, sinó que tindria vocació de regir de manera indefinida: no cal que hi hagi una crisi global perquè persones individuals passin un dal·ta baix econòmic.

## Mecanismes d'acompliment de la Llei 4/2016

La Llei 4/2016 no només va establir nous mecanismes per evitar la pèrdua de l'habitatge habitual en casos de sobre endeutament o el 'reallotjament' de les persones en risc d'exclusió social per pèrdua de l'habitatge, sinó que també preveu mesures pel que fa a la regulació del lloguer. La Llei, que feia un pas endavant en la problemàtica de l'habitatge i la pobresa energètica, replantejava la regulació dels aspectes de la Llei de pobresa energètica, que a la seva vegada van ser objecte de recurs i es troben suspesos pel Tribunal Constitucional. La Llei 4/2016 anava molt més enllà, perquè **regulava situacions fins ara no previstes i anticipava la futura regulació d'altres**, de vegades de difícil encaix competencial. Ara bé, des de la providència del Tribunal Constitucional de 17 d'octubre de 2017 els preceptes més transcendents de la Llei tenen suspesa la vigència.

La part més rellevant de la Llei és la referida als instruments d'actuació de les Administracions públiques.

En primer lloc, una mesura que incorpora és **l'expropiació forçosa de l'ús temporal d'habitatges buits per causa d'interès social** durant un període d'entre quatre i deu anys, sempre que els immobles estiguin ubicats en àmbits de demanda residencial forta i acreditada. La Llei inclou com a annex el llistat dels 234 municipis definits com a àrees de demanda residencial forta i acreditada, un llistat que cal actualitzar i que contempla, per exemple, un important nombre de municipis turístics amb un elevat percentatge de segones residències.

En segon lloc, pel que fa al cas dels d'habitatges ocupats, es preveu l'aplicació, per un període de tres anys a partir de l'endemà de l'entrada en vigor de la Llei del **'reallotjament' dels ocupants que es trobin en risc d'exclusió residencial i poden perdre l'habitatge habitual**, sempre que no tinguin cap possibilitat d'accedir a l'ús legítim d'un altre habitatge.

Aquesta mesura opera en els casos de transmissió d'habitatges derivats d'acords de compensació o da-

ció en pagament de préstecs o crèdits hipotecaris sobre l'habitatge habitual i en la compravenda d'un habitatge que tingui com a causa de la venda la impossibilitat del prestatari de retornar el préstec o crèdit hipotecari. Però **també opera en els casos d'execució hipotecària i de desnonament** per manca de pagament de les rendes de lloguer.

Els propietaris obligats a oferir aquest 'reallotjament' ho han de fer respecte un habitatge de la seva titularitat, en règim de lloguer i per un termini de tres anys. Durant la vigència d'aquest contracte de 'reallotjament', la renda s'ha d'establir en proporció als ingressos i s'ha de revisar anualment i sempre que canviïn les condicions de la persona la unitat familiar.

De manera sorprenent, s'estableix que **s'ha de prioritzar el 'reallotjament' a l'habitatge habitual afectat pel deute** i, si fos un habitatge alternatiu, ha d'estar situat al mateix terme municipal, llevat que es disposi d'un informe dels serveis socials municipals que acrediti que el trasllat a un altre terme municipal no ha d'afectar negativament la situació de risc d'exclusió residencial de la unitat familiar.

Aquesta obligació de 'reallotjament' és aplicable abans de l'adquisició del domini o a partir del moment en què s'hagi presentat la demanda judicial d'execució hipotecària o de desnonament per manca de pagament de les rendes de lloguer, o que s'hagi notificat la voluntat de presentar-la.

Indubtablement aquesta mesura de 'reallotjament' **produiria un efecte molt perjudicial per a l'arrendament**, en contradicció frontal amb un dels principis que s'han de complir en les polítiques públiques que despleguin la Llei, com és el que considera que l'habitatge de lloguer és "un instrument fonamental per a donar resposta al manament constitucional representat en el dret a un habitatge".

**L'arrendador incrementarà l'exigència de garanties al seu futur llogater** o, fins i tot, es mostrarà contrari a llogar a un arrendatari que pot acabar sent un candidat al 'reallotjament' preferent en l'habitatge en cas de desnonament per manca de pagament. La mesura estimula que el llogater no pagui les rendes i penalitza l'arrendador que decideix llogar o que, arribat l'impagament de rendes, decideix exercir el seu dret a reclamar les rendes impagades.

En tercer lloc, la Llei possibilita l'expropiació per un període de tres anys del dret d'ús de l'habitatge per declaració d'interès social per a persones sense alternativa d'habitatge propi i en situació de risc d'exclusió residencial.

Per últim, la Llei preveu l'aprovació d'uns criteris per a una futura regulació dels arrendaments urbans a Catalunya i l'elaboració pel Govern d'un projecte de Llei que tingui com a objecte facilitar l'accés a l'habitatge, amb la modalitat de lloguer, garantint la seguretat i l'estabilitat de la relació contractual, i adoptant mesures que contribueixin a evitar increments de les rendes desproporcionades.

Seguint amb aquesta previsió, dins del projecte TENLAW, en què participava Sergio Nasarre Aznar, Catedràtic de Dret Civil i director de la Càtedra UNESCO d'Habitatge de la Universitat Rovira i Virgili, es van redactar una sèrie de principis per implementar un nou marc legal per a l'arrendament amb l'objectiu de fer-los més assequibles, estables i flexibles per als inquilins, mantenint rendibilitat i seguretat per als propietaris.

El grup investigador del projecte fa diverses propostes, entre les que es troba la creació d'un **registre de lloguers** en el qual els arrendataris i arrendadors puguin verificar la situació actual de l'immoble, la **possibilitat que l'arrendatari finalitzi el contracte, sense cap motiu, amb un període de tres mesos de preavis**, o la distribució del cost de les reparacions. Es preveuen també **contractes de durada indefinida**, a l'estil del que succeeix a Alemanya. Un dels punts més importants, que el Govern ja ha posat en marxa, es l'**índex de referència de preus de lloguer a Catalunya** amb l'objectiu d'aportar transparència al mercat de lloguer i donar eines per modular els increments desproporcionats de les rendes que s'han produït en algunes ciutats catalanes.

L'índex és un indicador de consulta pública amb caràcter informatiu que permet conèixer una estimació del preu mitjà del metre quadrat de lloguer d'un habitatge situat en una zona i amb unes característiques definides per qui fa la consulta. Amb l'índex, les Administracions disposaran d'una **nova eina per incentivar el mercat del lloguer** i per elaborar polítiques públiques d'habitatge. Cal tenir present, però, que també la disposició final 6 de la Llei 4/2016, que habilitava al Govern de la Generalitat a aprovar aquests criteris per a la regulació dels arrendaments urbans, ha quedat suspesa arran de la ja esmentada admissió del recurs d'inconstitucionalitat presentat pel govern espanyol.

En el desplegament de la llei es contempla també la **creació de comissions d'habitatge i assistència davant situacions d'emergència**. Aquestes comissions estan formades per representants del Govern, entitats socials, advocats, els ajuntaments i les entitats financeres. Analitzen els casos de sobreendeutament i elaboren plans integrals per solucionar-los, incloent la mediació, el lloguer social i l'expropiació temporal de l'ús de l'habitatge.

El Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge ha constituït la Comissió d'Habitatge i Assistència davant Situacions d'Emergència Social (CHASE) de la ciutat de Barcelona. La de Barcelona és la sisena comissió d'habitatge i assistència que es constitueix de les vuit previstes a tot el territori català. També s'han constituït la de Tarragona, la de les Terres de l'Ebre, la de Girona i Lleida i la de Pirineus i Aran i Catalunya central.

També són benvingudes les iniciatives del Govern en la línia de donar suport i reduir els costos que representa per als deutors-persones físiques acollir-se a l'anomenat mecanisme de segona oportunitat, introduït l'any 2015 i que, fins ara, **sembla haver tingut un impacte inferior al que hauria estat desitjable**.

### El concepte d'emergència

Catalunya ha estat una de les zones més afectades per la crisi econòmica a l'Estat espanyol i aquesta situació continua sent especialment greu en l'àmbit de l'habitatge. L'augment de l'atur i la precarietat laboral han convertit en insostenible el sobreesforç econòmic de moltes persones amb escassos recursos per pagar la hipoteca o el lloguer. La pobresa energètica, entesa com la dificultat per pagar les factures dels subministraments bàsics d'electricitat, gas i aigua, també ha crescut de forma alarmant en els darrers anys. **Els preus d'accés a aquests subministraments s'han tornat inassequibles per a molta part de la població**.

Els problemes per pagar el lloguer o la hipoteca, les dificultats per accedir a necessitats bàsiques com disposar d'aigua, llum i gas, alimentar-se adequadament, i en el cas de famílies amb menors a càrrec, les despeses escolars, són situacions que posen en risc d'exclusió social a milers de persones. Les situacions d'emergència que viuen moltes famílies afecten a la salut física i mental de tots els membres de la llar i també violen els seus drets fonamentals.

L'informe "Emergència habitacional a Catalunya. Impacte de la crisi hipotecària en el Dret a la Salut i els Drets dels Infants" evidenciava les conseqüències en la salut i en la infància que comporten les dificultats per afrontar el pagament de l'habitatge i la pobresa energètica i posava xifres a la problemàtica. Segons dades judicials, un 67 per cent dels 16.008 desnonaments que es van efectuar l'any 2013 a Catalunya estaven relacionats amb l'impagament del lloguer.

L'informe sobre la pobresa energètica a Catalunya, elaborat l'octubre de 2013 pel Síndic de Greuges va documentar l'impacte social, sanitari i mediambiental de la pobresa energètica, i va denunciar el sobreesforç que implica l'acumulació de deutes vinculats al pagament de factures de la llar. El mateix informe recordava que, segons l'Enquesta de Condicions de Vida corresponent a 2011, a Catalunya hi havia 193.000 llars -un 6,9 per cent del total- que no podien assumir la despesa de mantenir l'habitatge a una temperatura adequada. A aquesta situació, cal afegir que des de 2008 el cost de l'electricitat ha pujat un 60 per cent, mentre que el de l'aigua s'ha encarat una mitjana del 66 per cent.



En termes generals, es considera que el **pagament de l'habitatge i els subministraments bàsics no haurien de comprometre més del 30 per cent de la renda familiar**. No obstant, a Catalunya, l'any 2012, les llars sota el llinard de la pobresa havien de destinar un 46 per cent dels ingressos a pagar l'habitatge.

Les problemàtiques més agudes són el sobre endeutament i les execucions hipotecàries. Catalunya s'ha convertit en una de les comunitats autònomes amb el major nombre d'execucions hipotecàries i desnonaments. Segons dades del Consell General del Poder Judicial, **entre 2008 i 2013 s'hi van iniciar 98.040 procediments d'execució hipotecària**. En molts casos, aquests comporten no solament la pèrdua de l'habitatge habitual, sinó també que quedi pendent un deute exorbitant amb les entitats financeres. L'informe "Emergència habitacional en el Estado español", de l'Observatori DESC i la Plataforma d'Afectats per la Hipoteca (PAH), posa de manifest que **algunes de les entitats que més desnonen són precisament les que han concentrat la major part d'ajudes públiques per sostenir el sistema financer** durant la crisi econòmica. També constata que la situació d'emergència en l'habitatge respon a la manca de polítiques públiques orientades a facilitar l'accés de la població desfavorida a aquest dret.

## El paper de les oficines locals d'habitatge

Les Oficines Locals d'Habitatge són ens de titularitat local especialitzats en la prestació de serveis públics d'habitatge sota criteris de proximitat amb el ciutadà i de prestació integral d'aquests serveis. Tenen una doble naturalesa: d'una banda són un organisme col·laborador de la Generalitat; i, de l'altra, són un organisme local que pot dur a terme programes a iniciativa dels ens locals. A cada municipi, l'Oficina unifica tots els serveis oferts per l'Ajuntament en matèria d'habitatge.

Les oficines es dediquen a la promoció del lloguer, la comercialització de nous habitatges de promoció municipal, la rehabilitació, la tramitació d'ajuts, subvencions i prestacions al pagament del lloguer, entre d'altres. Al mateix temps, atenen a les persones amb dificultats per pagar els préstecs hipotecaris. L'objectiu és oferir a la ciutadania **un servei integral vinculat a les polítiques municipals d'habitatge de forma directa i personalitzada**. També ofereixen informació i assessorament sobre les normatives i els ajuts vigents tant a futurs propietaris d'habitatges de protecció oficial com a persones que vulguin llogar un pis. Alhora, centralitzen la gestió d'habitatges cedits per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya destinats a allotjar persones en situació d'exclusió social.

## Ajuts als lloguers

Partint de la Llei 18/2017, les convocatòries d'ajuts al lloguer generalment es refereixen, justament, a arrendataris i sotsarrendataris i en alguns casos, anant més enllà de la lletra de la llei, requereixen que l'habitatge sigui el permanent del beneficiari.

Aquesta subjecció a la terminologia pròpia del contracte de lloguer sovint comporta que quedin exclosos de la convocatòria pertinent els masovers urbans que paguin només part de la renda, així com altres fórmules en què l'ús de l'habitatge es cedeix a canvi d'una contraprestació no dinerària, quan el contracte continua essent oneros i complir-lo pot comportar costos per a l'usuari (així, en el cas de la masoveria, en perdre hores remunerades fora de l'habitatge). Si, a més, es limita l'ajut als casos en què l'habitatge sigui habitual i permanent, queden excloses totes les modalitats -igualment emprades i amb finalitats socials clares- en què l'habitatge se cedeix de manera temporal o provisional.

Justament, **moltes vegades les entitats públiques o del Tercer Sector no empen en els contractes que ofereixen l'expressió "lloguer" (o "arrendament")**, bé per tal que quedi clar que la relació no se subjecta a les previsions de la LAU, bé perquè la transmissió de l'ús de l'habitatge s'emmarca en un conjunt més ampli de compromisos adquirits per les parts de cara a la millor inclusió social dels beneficiaris. La reforma de la Llei 18/2007 en aquest punt i la redacció rigorosa de les diferents convocatòries pot solucionar alguns problemes puntuals, però no tots.

Aquest problema terminològic és revelador de la **necessitat de crear un marc normatiu que empari les diferents formes per mitjà de les quals s'articula la cessió i/o arrendament d'habitatges per part d'entitats públiques i del Tercer Sector**. La propietat de l'habitatge pot correspondre o no a l'entitat que gestiona el servei, amb la qual cosa es generen relacions triangulars entre el titular, l'entitat gestora i la persona que ocupa l'immoble. Amb els mecanismes actualment a l'abast, la relació entre el propietari i l'entitat pot ser un arrendament amb facultat per sotsarrendar o bé un simple contracte de mandat o agència. El primer, s'adapta amb dificultats al marc que disposa la Llei d'arrendaments urbans de 1994. El segon tampoc no acaba d'encaixar amb la cessió que generalment es fa a les autoritats d'habitatge o a entitats del tercer sector.

De vegades, la relació encara es complica més, en la mesura en què és possible que el propietari cedeixi l'habitatge a l'Administració, però la gestió del servei sigui duta a terme per una entitat diferent.

D'altra banda, tampoc **no és senzill articular la relació**

entre l'entitat gestora/cedent de l'ús de l'habitatge i el destinatari final. La tendència de l'Administració catalana és la de concertar arrendaments de cinc anys, enlloc dels tres de durada mínima que preveu la LAU, però amb la vocació d'atorgar als dos anys suplementaris les mateixes garanties que als tres primers, cosa que no troba recolzament en la normativa. En altres ocasions, en canvi, el problema és l'invers: es tracta de proporcionar habitatges d'emergència o almenys de curta durada i l'esquema protector dins dels primers tres anys que preveu la LAU no és adequat. Sovint també cal adaptar la renda al llarg de la relació de manera que s'incentivi la reintegració de les persones beneficiàries en el món laboral i recollir en el contracte condicions resolutories diferents de les habituals (per exemple, l'incompliment de plans de reinserció) que no s'ajusten a les previsions de l'arrendament d'habitatge de la LAU.

Un panorama complex com aquest requereix un marc normatiu clar que permeti orientar l'actuació dels poders públics i clarificar la situació dels usuaris. Per això caldria un estudi multidisciplinar, amb experts de l'àmbit de l'habitatge i dels serveis socials i de dret públic i de dret privat per valorar els diferents models existents en els països del nostre entorn i l'articulació que millor es podria adaptar a la nostra realitat.

## Creació d'un parc públic d'habitatges socials

Un parc públic d'habitatges socials ha de donar resposta a totes les situacions de famílies i persones en risc d'exclusió residencial o a les que no poden accedir al mercat lliure per obtenir un habitatge estable. Els parcs públics d'habitatge són un exemple de política que assegura costos raonables i proporcionals per a la població amb ingressos insuficients per assumir els preus de l'habitatge del mercat lliure i així, donar-los seguretat d'allotjament.

Catalunya compta amb un parc d'habitatges construïts i buits susceptibles de ser allotjaments de lloguer assequible, si s'arriba a un gran pacte en aquest sentit. El major estoc d'habitatges buits està amagat en mans dels bancs, que **es resisteixen amb molta força a entrar en diàleg sobre el dret a l'habitatge.**

Segons l'informe "Un parc d'habitatges de lloguer social. Una assignatura pendent a Catalunya", de la Taula d'Entitats del Tercer Sector de Catalunya, l'any 2014, a Catalunya, el parc d'habitatge de lloguer social representa un dos per cent del total -60.000 pisos- davant del divuit per cent del que disposen els països de l'entorn europeu. Aquesta realitat significa que, per **assolir el nivell mitjà europeu, Catalunya hauria d'incrementar el seu parc social amb 440.000 noves unitats.**

## Paper del Tercer Sector en el dret de tanteig i retracte

La Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya és una agrupació de 3.000 entitats socials que el juliol de 2017 va publicar l'informe "Els habitatges buits dels bancs. Una oportunitat perduda per ampliar el parc de lloguer social?" L'informe posa de relleu les **dificultats de les entitats socials a l'hora de dur a terme el projecte de convertir habitatges ja construïts i buits d'entitats financeres i grans tenidors en un parc de lloguer social estable, i especialment el destinat al Tercer Sector Social.**

L'estudi posa en evidència les dificultats que es troben les entitats per poder adquirir els habitatges procedents del tanteig i retracte. D'altra banda, revela que des de la promulgació del Decret-Llei 1/2015 fins avui, entre la Generalitat, els ajuntaments i les entitats socials de la Xarxa d'Habitatges d'Inclusió **s'han adquirit 819 habitatges, dels quals només 23 els han pogut comprar entitats socials.**

L'informe posa de manifest la ridícula xifra d'habitatges buits que les entitats financeres han cedit a les Administracions públiques i entitats socials. Segons el Registre d'Habitatges Buits de la Generalitat, les entitats financeres disposen d'uns 47.000 habitatges sense ocupació i només n'han cedit temporalment 4.260 a tercers per a què siguin destinats a finalitats socials. Per tant, cal constatar que només se n'haurien cedit un deu per cent. En aquest sentit, el text també constata que si les entitats socials disposessin d'una subvenció només del trenta per cent sobre el preu de l'habitatge, això permetria gairebé **duplicar el nombre d'habitatges exercint el dret de tanteig.** Cal tenir en compte que els drets de tanteig i retracte només operen si hi ha transmissió projectada o realitzada, no si senzillament romanen buits en mans de les entitats financeres.

## L'impagament de quotes comunitàries

L'increment de la morositat s'ha convertit en els últims anys en la tendència dominant. Arribar a final de mes suposa una àrdua tasca que implica nombrosos esforços i sacrificis per a moltes famílies. Aquestes dificultats financeres fan que les comunitats de veïns també es vegin afectades. Segons les estimacions efectuades pel Consell General de Col·legis d'Administradors de Finques, l'impagament de les quotes ascendeix a 1.666 milions d'euros.

Encara que el deute contret pels particulars segueix re-

presentant el percentatge més elevat, **els impagaments de les quotes per part dels bancs i caixes se situen en 330,8 milions d'euros.**

Ens trobem amb diversos escenaris com a conseqüència de l'impagament de les quotes comunitàries, amb els problemes econòmics que comporten per als veïns d'aquests immobles que **veuen com les seves quotes augmenten dia a dia per tal de cobrir els impagaments i impedir que les instal·lacions es deteriorin.** A més, sovint, darre d'aquest problema, hi ha la situació de vulnerabilitat d'una o més famílies que, abans de pagar a la comunitat, prefereixen destinar els diners a les seves necessitats bàsiques.

L'efecte dels desnonaments i els impagaments de les quotes hipotecàries han provocat que molts bancs es converteixin en propietaris de pisos a la força. El problema és que la nova titularitat comporta obligacions, entre les quals hi ha el pagament de les quotes comunitàries. A la vista dels procediments legals oberts sobre aquesta qüestió, es pot afirmar que **és relativament habitual que els bancs es desentenguin de la contribució a les despeses de l'immoble,** la qual cosa obliga a les comunitats a iniciar accions legals. A més, els nous propietaris no solen implicar-se en el dia a dia de la comunitat i la comunicació amb ells resulta complicada o impossible.

Davant d'aquest tipus d'impagaments, el més recomanable -abans d'iniciar un procediment judicial- es intentar una via amistosa i, només si no s'aconsegueix cobrar, s'ha d'interposar una "demanda de judici monitori", procediment més ràpid del que és habitual perquè el legislador vol pal·liar l'incompliment de l'obligació de contribuir a les despeses generals de la comunitat. L'objectiu d'aquest procés és aconseguir una gestió processal ràpida, àgil i eficaç i que es pugui garantir el cobrament de tots els deutes generats pel manteniment de la comunitat de propietaris. Convé tenir present que la legislació atorga una afecció real del pis o habitatge titularitat de l'impagador i permet cobrar amb preferència amb la realització de valor de l'immoble, cosa que **afavoreix les comunitats de propietaris davant d'altres creditors** (fins i tot amb garantia hipotecària).

La qüestió és delicada de resoldre. Ens trobem davant d'interessos contraposats en el marc d'una relació jurídica civil, entre particulars. Però fora d'aquesta nota comuna, les diferències entre el propietari en situació de vulnerabilitat econòmica i el gran tenidor (o el particular oportunista) són flagrants. En els darrers temps, la normativa tendeix a incrementar les facultats de la comunitat de propietaris per cobrar el deute, però cal tenir en compte que això pot comportar una pressió molt elevada sobre la persona que, malgrat tots els seus esforços, no aconsegueix arribar a final de mes. Per bé que segurament una normativa que

discriminés positivament aquests casos no seria eficient (ni recomanable), **un sistema d'ajuts àgil** per fer front a aquestes despeses per a propietaris que travessin un moment econòmic delicat podria ser una eina a considerar per reequilibrar els interessos en joc.

## El concepte 'ocupació'

El concepte d'ocupació de finques és un fenomen social i jurídic complex, però difícil de resoldre a la pràctica. **Ocupar vol dir establir-se en un lloc contra la voluntat del seu propietari i legal posseïdor, o sense que aquest en tingui coneixement.** En aquesta situació el titular de la finca és el propietari però no posseïdor del bé.

Com a conseqüència de l'especulació, la pressió immobiliària, el preu excessiu dels habitatges i altres factors, fa uns anys es va iniciar un fenomen que es coneix com a moviment ocupa, és a dir, de persones que ocupen locals o terrenys públics o privats que han quedat buits per diverses circumstàncies.

Molts propietaris perceben amb incredulitat que no es pugui fer fora d'una manera ràpida i àgil les persones que han ocupat la seva propietat i la lentitud de la justícia per recuperar el domicili. ;

L'article 245 del Codi Penal tipifica el delictes d'usurpació. De l'apartat 1 se'n desprèn que només és punible per usurpació l'ocupació d'immobles amb violència o intimidació en les persones. L'apartat 2 d'aquest mateix article penalitza les ocupacions pacífiques d'edificis deshabitats, que no constitueixin domicili. Una de les exigències del tipus penal de la usurpació és que l'immoble no sigui l'habitatge habitual del seu legítim titular ja que, si fos així, la conducta constituiria un altre delictes, la violació de domicili, regulada en l'article 202 i següents del Codi Penal.

## Paper dels serveis socials

Prop de la meitat de les famílies que s'han trobat amb problemes per pagar la hipoteca **s'han dirigit abans a la Plataforma d'Afectats per la Hipoteca (PAH) que no pas als Serveis Socials del seu Ajuntament.** Segons un informe de la PAH el 65,7 per cent dels enquestats valoren negativament l'atenció rebuda per part de l'Administració pública.

Segons l'enquesta, la xifra de persones que considera que la solució dels Serveis Socials no ha estat satisfactòria puja fins al 81,4 per cent. És evident que per poder donar una resposta adequada a les situacions d'emergència social i econòmica en matèria d'habitatge en els termes descrits anteriorment, cal dotar els serveis socials i els serveis d'habitatge dels recursos humans i materials neces-

saris per atendre el creixent nombre de problemàtiques en matèria d'habitatge i garantir un seguiment i una atenció adequats a les persones que es troben en situació d'emergència social.

L'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona, malgrat no tenir competència específica en matèria d'habitatge, ha de fer front a una mitjana de 30 desnonaments diaris a Barcelona sense els recursos suficients. Segons el seu parer, el dret a l'habitatge "ha estat objecte d'una vulneració sistemàtica per part dels poders públics", sent els desnonaments un exercici de "violència institucional cap a les persones més desfavorides de la societat".

El protocol estipula que **els Serveis Socials han d'estar presents en el moment en què es produeixen desnonaments**. No obstant, els mateixos treballadors consideren que el paper que se'ls hi atribueix és contrari a l'ètica professional ja que "incompleix el dret bàsic de la dignitat de la persona" i "no existeix la garantia de recursos públics adients per restablir el dret a l'habitatge a les persones afectades". D'aquesta manera, consideren que la seva intervenció en els llançaments -un moment purament d'execució judicial- és contrària a les funcions atribuïdes per la Llei de Serveis Socials, com ara realitzar un seguiment adequat per tal de trobar alternatives dignes a la manca d'habitatge.

### L'empadronament i els recursos en matèria d'habitatge

L'Agència de l'Habitatge de Catalunya estableix que per poder accedir a un habitatge amb protecció oficial **cal inscriure's prèviament en un Registre de sol·licitants d'aquest tipus d'habitatges**. Aquest registre proporciona informació sobre les necessitats reals i la distribució territorial dels habitatges amb protecció oficial.

Es poden inscriure en aquest Registre les persones individuals o els representants de les unitats de convivència formades per grups de persones físiques que acreditin conviure efectivament en un mateix domicili o es comprometin a fer-ho en un termini determinat, amb independència de si tenen relació de parentiu entre ells.

L'article 7 del Reglament del registre de sol·licitants d'habitatge de protecció oficial de Barcelona exigeix que per poder ser inscrites, les persones sol·licitants han de residir i estar empadronades a la ciutat de Barcelona. En el cas d'unitats de convivència, tots els membres majors d'edat o emancipats hauran de complir amb aquest requisit.

En el cas de Santa Coloma de Gramenet i en molts altres municipis, per poder accedir a un habitatge de protecció oficial es requereix igualment per a tots els col·lectius residir i estar empadronat/da en qualsevol període de la

seva vida, en aquest municipi, amb un mínim de cinc o deu anys (dependent dels anys tindran més o menys possibilitats per accedir-hi), i estar actualment empadronat a Santa Coloma de Gramenet, així com inscrit al Registre de Sol·licitants d'Habitatge de Protecció Oficial.

Un dels requisits exigits per l'ajuntament colomenc per empadronar-se al municipi és l'aportació de documentació relativa al domicili on es vol fer la inscripció (contracte de lloguer o escriptures del pis, l'últim rebut del lloguer i el de les companyies subministradores de llum i aigua).

Arribats a aquest punt, cal preguntar-nos **què passa amb una família que ha estat desnonada i no disposa de residència habitual alternativa** per poder accedir al padró d'habitants? Què passa amb les famílies que viuen en locals i naus industrials abandonades, espais en què l'ordenament legal no permet el seu ús com a habitatge, assentaments que no tenen concedida l'habitabilitat, que estan declarats en ruïna...? Els entrebancs a l'empadronament comportaran la impossibilitat d'accedir al registre de sol·licitants d'habitatge.

Alguns ajuntaments estan intentant donar solucions a aquest problema mitjançant **l'informe de coneixement de residència en el municipi**. És a dir, si una persona viu en precari en un habitatge pot demanar l'empadronament per coneixement de residència en el municipi. Amb aquest document la persona, sota la seva responsabilitat, demana a l'Ajuntament que verifiqui que viu en aquest domicili a través de trucada telefònica, inspecció domiciliària, etcètera. És una iniciativa encertada, que **dóna cobertura també a persones immigrades en situació irregular**. En la mateixa situació es troben les persones que ocupen habitatges per no tenir una altra alternativa, situació en la que es reflecteix clarament la necessitat de buscar un habitatge de protecció oficial o almenys un en el qual resideixin legalment.

També s'haurien d'analitzar els casos en els que el sol·licitant d'empadronament no és propietari de la casa on resideix, ni en té contracte de lloguer. El mateix ajuntament hauria d'acceptar altres documents, com les factures del subministrament de llum i aigua o si ni tan sols disposa d'aquests papers, comprovar mitjançant informes de la Policia Local o del departament de Serveis Socials si, efectivament, aquesta persona o aquesta família hi resideixen. Sembla lògic que el padró ha de reflectir el domicili on realment viu cada veí, independentment de les controvèrsies jurídiques-privades sobre la titularitat de l'habitatge, de les circumstàncies físiques, higièniques i sanitàries o d'una altra índole que afectin el domicili. Amb aquesta explicació queda clar que el padró municipal es limita a certificar en quin lloc resideix una persona o una família i **no restringeix les possibilitats per poder accedir a un habitatge o altres ajuts**.

D'altra banda, cal advertir que el mateix concepte d'habitatge habitual s'acaba identificant en el dia a dia amb el fet que la persona estigui empadronada en un determinat municipi, i això no només en l'àmbit del dret públic, sinó també com a referent per a l'aplicació de normes de dret privat. Així succeeix amb el Codi de Bones Pràctiques aprovat pel Reial Decret llei 6/2012 o la moratòria de llançaments prevista actualment a la Llei 1/2013.

**Fer dependre l'aplicació de normes de dret privat d'un concepte administratiu no és, en general, una bona solució**, i especialment si tenim en compte que la realitat mostra múltiples exemples de persones que viuen habitualment en immobles que tenen la classificació de locals o de persones que continuen empadronades al municipi dels pares malgrat haver-ne marxat fa anys o de parelles que conviuen però que no han fet el tràmit de canviar l'adreça en el padró. A més, tret pels ciutadans de nacionalitat estrangera, el padró no es revisa sistemàticament, de manera que en un habitatge poden constar-hi empadronades persones que fa anys que ja no hi viuen.

Finalment, convé cridar l'atenció sobre un altre fenomen, que es va coneixent com a 'localització' i que consisteix en requerir, en alguns supòsits, un determinat temps d'empadronament en un municipi per accedir a habitatges públics o a ajuts públics que el facilitin. Sense exigir un temps previ, fins i tot per poder inscriure's en el Registre de Sol·licitants d'HPO cal estar empadronat en el municipi de què es tracti (o, en alguns casos, haver-ho estat durant un termini determinat).

En una societat on es pretén fomentar la mobilitat, especialment per motius laborals, de les persones i en el context d'un marc de drets humans que inclou la lliure circulació, **l'opció de requerir un previ empadronament és certament més que qüestionable**, sobretot si es té en compte el temps que pot passar entre la sol·licitud i l'efectiu lliurament de l'habitatge; potser es requereix l'habitatge protegit justament per tal de poder traslladar-se a viure al lloc on es treballa.

## El problema dels pisos turístics

L'atractiu de cobrar més per setmana amb un lloguer turístic del que es podria obtenir en dos o tres mesos amb un lloguer d'habitatge convencional l'experimenten els propietaris individuals i els grans tenidors no només a la ciutat de Barcelona, sinó arreu del territori. Els problemes de convivència que això genera, la inflació en els preus del lloguer ordinari i l'èxode dels residents habituals dels barris són ben coneguts.

Fins i tot havent-hi una normativa específica que regula l'activitat de lloguer amb finalitats turístiques, la manca de

recursos en vigilar-ne l'aplicació, juntament amb la disseminació de l'oferta il·lícita per mitjà de plataformes com Airbnb (la mal anomenada "economia col·laborativa", quan en realitat no es tracta de res més que un negoci altament lucratiu que menysprea la normativa de cada territori), fan que **el grau d'eficiència de la regulació administrativa sigui molt baix**. Això hi contribueix també, malauradament, el factor cultural que explica molts incompliments generalitzats de les previsions de l'ordenament jurídic.

Des del punt de vista del dret públic, es poden proposar solucions com ara l'adoptada a Portugal, consistent en elevar la tributació del lloguer cobrat quan la cessió de l'habitatge es fa per a usos turístics. Això no soluciona el problema del mercat negre de lloguer turístic, però sí que descoratja possibles nous inversors. Cal tenir en compte, però, que una nova tributació d'aquest estil hauria de ser respectuosa amb els drets adquirits. Igualment, convé tenir present que els arrendadors turístics no només són grans tenidors. Poden haver-hi també, per exemple, persones que hagin fet la inversió pensant justament en aquests rendiments, potser per complementar una pensió de jubilació que es preveu minsa.

D'altra banda, des del punt de vista del dret privat, una possible solució és que cada comunitat de propietaris modifiqui els estatuts de la propietat horitzontal per tal de prohibir els usos turístics. Malgrat que les resolucions de la Direcció General de Dret i Entitats Jurídiques han anat evolucionant en els darrers dos anys, en l'actualitat aquest òrgan -encarregat de resoldre els recursos contra les qualificacions negatives dels registradors de la propietat, quan s'aplica el dret català- entén que la prohibició es pot inscriure fins i tot quan hi ha un o més propietaris que s'hi han oposat. L'acord de la comunitat no vincula aquests propietaris dissidents, segons la Direcció General, si ja tenien llicència i llogaven el pis per a finalitats turístiques, però sí que vinculària l'adquirent del pis i fins i tot a l'actual propietari dissident si no duia a terme en el moment de l'acord l'activitat de lloguer turístic.

**Aquesta doctrina és perillosa** (el mateix podria succeir si es prohibís l'ús per a consulta mèdica o similars) i té **connotacions expropiadores** de les facultats inherents al dret de propietat, amb la qual cosa és possible que, quan l'assumpte arribi als tribunals, la solució sigui diferent. No obstant això, de moment regeix i la tendència del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya no sembla allunyar-se'n en excés. D'altra banda, convé recordar que la realització d'activitats molestes o il·lícites en un dels elements d'un edifici en règim de propietat horitzontal pot acabar conduint, d'acord amb el Codi Civil, a la privació d'ús de l'immoble durant un màxim de dos anys.

## El paper de la mediació en la resolució de conflictes

En el marc de les normes promulgades en els darrers anys amb la finalitat promoure la reestructuració del crèdit per evitar l'exclusió residencial, les Administracions local i autonòmica han impulsat serveis d'intemediació per proporcionar a les famílies l'assessorament i la interlocució amb les entitats financeres que afavoreixin que no perdin casa seva. Emmarcada en una relació de consum, es preveu una mediació preceptiva en el Codi de Consum de Catalunya. La Llei 4/2016, del 23 de desembre, de mesures de protecció del dret a l'habitatge de les persones en risc d'exclusió residencial, pretén oferir solucions per evitar l'exclusió social en casos de sobreendeutament.

Aquest conflicte hipotecari n'oculta un altre, igual o més nombrós, en la relació jurídica arrendatària. Les divergències entre l'arrendador i l'arrendatari més habituals se centren, principalment, en els impagaments de la renda, els desacords sobre qui dels dos ha d'assumir el cost d'una reparació o sobre la devolució de la fiança, entre d'altres. Si es volen evitar els llançaments executats arran de processos de desnonament, **cal impulsar els mecanismes que afavoreixin preservar la relació arrendatària o, si és el cas, posar-li fi de manera pacífica.**

La mediació és un procediment que permet gestionar de manera consensuada aquests conflictes. Davant les experiències ja existents, s'ha intentat promoure-la a la darrera reforma de la LAU en la qual s'estableix que "les parts poden pactar la submissió a mediació o arbitratge d'aquelles controvèrsies que per la seva naturalesa puguin resoldre a través d'aquestes formes de resolució de conflictes, de conformitat amb el que estableix la legislació reguladora de la mediació en assumptes civils i mercantils i l'arbitratge". La submissió d'un conflicte a mediació o arbitratge es pot pactar tant en el contracte, afegint la clàusula d'arbitratge, o posteriorment, mitjançant un annex.

Davant les situacions de conflicte, és fonamental tenir la voluntat d'arribar a un acord de bona fe. I no tothom té aquesta predisposició. Quan les parts s'enroquen en les

seves postures, només generen un major conflicte. Abans d'arribar a una situació irresoluble, és quan es requereix la intervenció d'una tercera persona imparcial -el mediador- que les acompanyi per tal de gestionar aquesta situació.

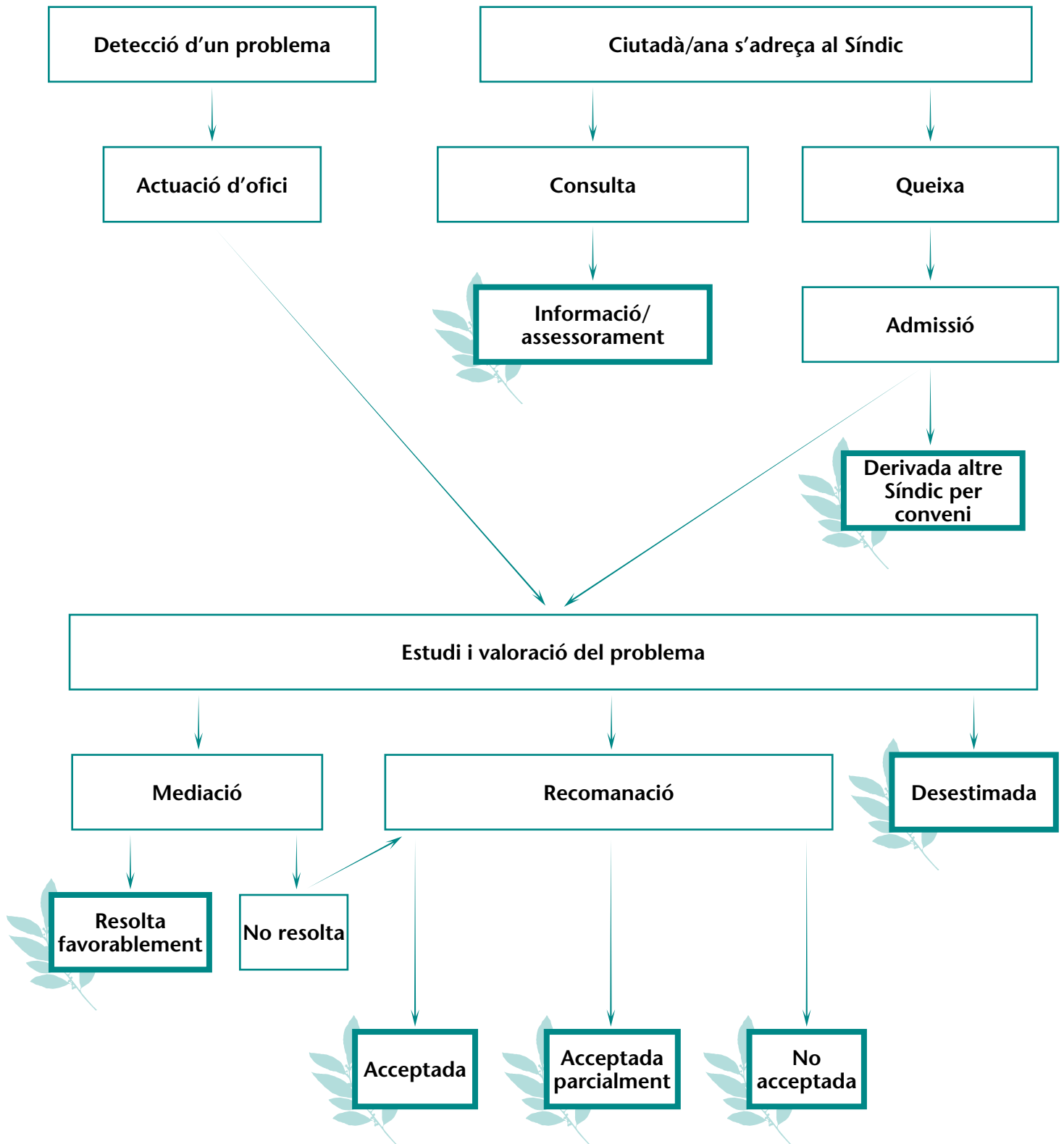
La mediació proporciona l'espai per tal que totes dues parts, arrendador i llogater, amb l'acompanyament d'un mediador imparcial i neutral, puguin comunicar-se, exposin les seves percepcions, ventilin les seves emocions, expressin els seus interessos i necessitats i puguin generar opcions de solució, tenint en compte la millor i pitjor alternativa a un acord negociat i, si així ho desitgen, posar fi al conflicte preservant la relació contractual. Permet aclarir malentesos, negociar la quantia de la renda, de quina manera s'afronten els diferents pagaments sobre reparacions... Si hi ha acord, la relació arrendatària es preserva i el llogater pot seguir a l'habitatge o, si així ho pacten, té temps per trobar-ne un altre.

Les dificultats, recordem, les trobem quan les parts no tenen aquesta actitud dialogant, col·laborativa o quan entre elles hi ha un desequilibri de poder, insalvable. En aquests casos, caldrà recórrer a altres mitjans de solució. Malgrat els inconvenients, **paga la pena que les parts coneguin de l'existència de la mediació.**

Per això caldria estudiar la possibilitat d'institucionalitzar un servei de mediació a l'abast de tots els propietaris i llogaters que tenen el seu contracte inscrit, prenent com a model el sistema irlandès de resolució de conflictes estructurat per la junta d'arrendaments residencials, que té una funció quasi-judicial. Els propietaris i els llogaters que tenen el seu contracte d'arrendament registrat disposen d'accés a informació precisa sobre els drets i deures respectius i la possibilitat d'acudir a la mediació quan sorgeixen aquests conflictes.

Cal, doncs, que des de la 'finestreta única' local a la qual s'adreça el ciutadà quan té un conflicte relacionat amb el seu habitatge s'ofereixi la mediació com un servei més de gestió de la situació en casos en què calgui preservar una relació interpersonal; i es recomani la inclusió d'una clàusula de submissió a la mediació als contractes celebrats entre arrendador i llogater, un cop conegut què és la mediació i com es desenvolupa.

## Model d'actuació del Síndic del Ciutadà de Lloret de Mar





C/ Sant Pere, 36 - 2a planta  
Antic Sindicat  
17310 - Lloret de Mar  
Tel. 972 36 18 36  
[sindic@lloret.cat](mailto:sindic@lloret.cat)