



CATÀLEG DE SERVEIS DE L'AGÈNCIA DE L'HABITATGE DE CATALUNYA – Juliol 2020

Índex

A. SERVEIS PER A FACILITAR L'ACCÉS A L'HABITATGE I CONTRA L'EXCLUSIÓ RESIDENCIAL.....	3
I. PARC D'HABITATGES ADMINISTRAT PER L'AGÈNCIA.....	3
1. Adjudicació i contractació dels habitatges administrats.....	3
2. Cessió d'habitatges del parc públic a ens locals i entitats del tercer sector.....	4
3. Gestió econòmica del parc administrat	4
4. Adquisició d'habitatges mitjançant dret preferent.....	5
5. Incorporació d'habitatges a la gestió temporal de l'Agència.....	5
6. Adequació i manteniment del parc administrat.....	5
7. Preservació dels drets sobre els immobles.....	6
8. Suport a comunitats, juntes i associacions veïnals del parc públic d'habitatge	6
II. GESTIÓ DE LES XARXES DE MEDIACIÓ I D'INSERCIÓ D'HABITATGE SOCIAL	7
9. Mediació per al lloguer social.....	7
10. Habitatges d'inserció i allotjaments d'acollida	7
III. HABITATGE AMB PROTECCIÓ OFICIAL (HPO)	7
11. Qualificació i desqualificació HPO	7
12. Ajuts a la promoció d'habitatge protegit per a lloguer i cessió d'ús	8
13. Subvencions per a l'adquisició d'habitatges destinats a polítiques socials	8
14. Registre de sol·licitants HPO	8
15. Supervisió de la transmissió d'HPO	9
IV. AJUTS SOCIALS I SUBVENCIONS A ENTITATS	9
16. Ajuts per al pagament del lloguer.....	10
17. Ajut al pagament del lloguer dels habitatges administrats.....	10
18. Subvencions a entitats i associacions veïnals.....	10
V. ATENCIÓ A LA PÈRDUA D'HABITATGE.....	11
19. Prestacions econòmiques d'especial urgència.....	11
20. Assessorament i intermediació sobre els deutes vinculats a l'adquisició o lloguer de l'habitatge	11
21. Mediació de consum sobre els deutes vinculats a l'habitatge	12
22. Atenció d'emergències i risc d'exclusió social residencial	12
B. SERVEIS PER A GARANTIR I MILLORAR LA QUALITAT DE L'EDIFICACIÓ	13
VI. GARANTIA DE QUALITAT TÈCNICA DE L'EDIFICACIÓ.....	13
23. Cèdules d'habitabilitat.....	13
24. Certificat d'aptitud dels edificis d'habitatges.....	13
25. Registre de laboratoris d'assaigs i entitats de control de qualitat de l'edificació ...	14
VII. SOSTENIBILITAT, RECERCA, DESENVOLUPAMENT I INNOVACIÓ EN L'EDIFICACIÓ	14
26. Projectes de R+D+I	14
27. Foment de l'ecoeficiència, la sostenibilitat i la millora de les tècniques constructives en l'edificació	15
VIII. FOMENT DE LA REHABILITACIÓ	16
28. Ajuts a la rehabilitació	16
29. Rehabilitació del parc públic	16
30. Rehabilitació d'immobles provinents d'herències intestades.....	17

C. SERVEIS DE REGULACIÓ DEL MERCAT DE L'HABITATGE	17
IX. REGISTRES.....	17
31. Registre d'agents immobiliaris de Catalunya	17
32. Registre d'habitatges buits i d'habitatges ocupats sense títol habilitant.....	18
X. CONTROL I SANCIÓ D'INFRACCIONS	18
33. Règims de control i sancionador de la llei pel dret a l'habitatge	18
D. SERVEIS DE SUPORT I COOPERACIÓ.....	18
XI. COMUNICACIÓ, INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA I INSTITUCIONAL	18
34. Atenció ciutadana presencial	18
35. Atenció escrita	19
36. Registre administratiu	19
37. Atenció telefònica	19
38. Comunicació externa	19
39. Publicacions sobre habitatge i edificació.....	20
XII. CONEIXEMENT SOBRE L'ESTAT DEL SECTOR DE L'HABITATGE I DE L'EDIFICACIÓ	20
40. Elaboració d'estudis i estadístiques sobre habitatge i edificació	20
41. Participació en grups de treball sobre habitatge i edificació	21
XIII. NORMATIVA SOBRE HABITATGE	21
42. Preparació normativa en matèria d'habitatge.....	21
43. Aprovació de disposicions en matèria d'habitatge.....	22
XIV. SUPORT A L'ADMINISTRACIÓ LOCAL EN MATÈRIA D'HABITATGE	22
44. Col·laboració en Oficines locals d'habitatge i Borses de mediació de lloguer social	22
45. Subvencions al Fons d'habitatge de lloguer destinat a polítiques socials.....	22
XV. AMPLIACIÓ DE LA CONTRIBUTIÓ SOCIAL	22
46. Inserció laboral	23
47. Ecoeficiència i sostenibilitat en la gestió pròpia	23
48. Acció exterior.....	23



La Llei 13/2009, de 22 de juliol, de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya determina l'objectiu i les funcions de l'Agència. L'objectiu és executar i gestionar les polítiques d'habitatge que són competència de la Generalitat. En l'exercici de les funcions reconegudes per aquesta llei, l'Agència presta una sèrie de serveis en execució de la Llei 18/2007, de 19 de desembre, del dret a l'habitatge i del Pla per al Dret a l'Habitatge vigent (Decret 75/2014).

La major part dels serveis són adreçats a la ciutadania, entre ells determinades associacions civils o col·lectius professionals, i una part a altres Administracions, inclosa la Generalitat de Catalunya.

Els serveis recollits al catàleg es presenten de manera estructurada en 4 grans eixos d'actuació:

- A. Serveis per a facilitar l'accés a l'habitatge i contra l'exclusió residencial
- B. Serveis per a garantir i millorar la qualitat de l'edificació
- C. Serveis de regulació del mercat de l'habitatge
- D. Serveis de suport i cooperació

A. SERVEIS PER A FACILITAR L'ACCÉS A L'HABITATGE I CONTRA L'EXCLUSIÓ RESIDENCIAL

I. Parc d'habitatges administrat per l'Agència

Des de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya es gestiona i administra un parc d'habitatges per a destinar-lo a allotjament social. La major part dels habitatges són del parc públic del que la Generalitat de Catalunya és titular, però una part cada vegada més gran procedeix de la cessió de propietaris privats (la captació s'identifica en aquest catàleg com a servei [5. Incorporació d'habitatges a la gestió temporal de l'Agència](#)). Així mateix, es manté un cert grau d'intervenció en habitatges en règim de compravenda que han estat venuts amb pagament a termini.

L'administració del parc no és limitada només als habitatges, l'Agència també es fa càrrec d'un parc de locals, pàrquings i trasters de la Generalitat no vinculats a cap habitatge.

La gestió i administració, que és una part important de l'activitat de l'Agència, suposa actuacions de tipus administratiu, tècnic, financer, econòmic, judicial, etc. Hi ha gestions que es fan a les seus de l'Agència i altres de proximitat, que poden fer-se als mateixos barris o habitatges. Les tasques d'administració del parc públic i del parc privat són bàsicament les mateixes, si bé puntualment pot haver-ne alguna diferència.

Els serveis que s'exposen a continuació són serveis oferts a la ciutadania que té dificultats per a accedir a l'habitatge i també oferts a la Generalitat pel que fa a la gestió del seu parc d'habitatges, locals, pàrquings i trasters.

1. Adjudicació i contractació dels habitatges administrats

Per tal de poder adjudicar un habitatge del parc administrat, l'Agència recull i difon la informació sobre els habitatges disponibles i les seves característiques. També mostra els habitatges a les persones interessades i atén els dubtes que hi puguin sorgir.

Hi ha diferents procediments per a l'adjudicació d'habitatges. En el procediment ordinari l'Agència elabora, conjuntament amb els ajuntaments, les bases de l'adjudicació que estableixen els requisits, en comprova el compliment i tramita l'adjudicació seguint els

principis de legalitat, concurrència, transparència i objectivitat. Si per la via ordinària no es pot adjudicar l'habitatge, es recórrer a les sol·licituds d'habitatge recollides al Registre de sol·licitants d'habitatges amb protecció oficial (exposat en el servei 14). La principal forma d'adjudicació és la que es fa mitjançant l'atenció d'emergències habitacionals (exposat en el servei **22. Atenció d'emergències i risc d'exclusió social residencial**). Puntualment també s'adjudiquen habitatges per al real·lotjament de persones afectades per processos de remodelació d'edificis o d'operacions urbanístiques.

Un cop el procediment d'adjudicació es resol, es procedeix a formalitzar la contractació, que pot ser de lloguer, de cessió d'ús temporal o d'ús i habitació (contracte vitalici per a gent gran).

De la contractació del parc d'habitatges se'n deriven una sèrie d'actuacions:

- Renovació dels contractes una vegada finalitzada la seva vigència
- Escripció de la compravenda i cancel·lació de la hipoteca
- Tramitació de les renunciacions a l'adjudicació o al contracte formalitzat, i extinció de contractes
- Tramitació de les peticions de canvi d'habitatge
- Tramitació de les extincions de contractes per defunció del titular
- Altres canvis de titularitat de contractes: herències, resolucions judicials, renúncia d'un cotitular, etc.

Aquesta tramitació permet que l'Agència mantingui actualitzada una base de dades amb la situació de cada habitatge que gestiona i els que ha gestionat per ser de titularitat pública.

2. Cessió d'habitatges del parc públic a ens locals i entitats del tercer sector

Mitjançant la formalització d'un conveni de col·laboració per a la cessió d'ús d'habitatges públics, l'Agència posa a disposició dels ens locals (ajuntaments, consells comarcals,...) o entitats socials habitatges perquè els destinin a possibilitar l'accés a l'habitatge amb caràcter temporal i rotatori a aquelles persones en situació de risc d'exclusió social residencial, amb manca d'autonomia personal o altres circumstàncies socioeconòmiques degudament acreditades. La cessió pot iniciar-se per una oferta de l'Agència a l'ens local o a l'entitat o per una sol·licitud d'aquests.

3. Gestió econòmica del parc administrat

En la gestió econòmica del parc administrat, l'Agència s'encarrega del pagament dels serveis contractats, quotes comunitàries i tributs, efectuant la repercussió al llogater segons correspongui en funció de la liquidació anual. D'altra banda, es fa càrrec de la facturació per al cobrament de les rendes de lloguer, amb la integració de les despeses repercutibles als llogaters i el descompte del possible ajut al lloguer, conegut com a ajut implícit.

La morositat associada a la facturació comporta actuacions de cobrament d'impagats, mitjançant la identificació i valoració dels deutors, incloent la gestió prejudicial, judicial i extrajudicial, oferint, si escau, un tractament social.

L'Agència, així mateix, fa el seguiment i la reclamació de la morositat de les quotes d'amortització a favor d'INCASOL dels habitatges lliurats en règim de compravenda.

La gestió dels tributs municipals no es limita simplement al pagament, des de l'Agència es proposen als ajuntaments acords per a compensar els pagaments dels tributs amb possibles cobraments a rebre de l'Agència.

Dins del servei de gestió econòmica també hi ha la gestió en règim de concert de les fiances del parc públic i d'altres habitatges administrats, que es dipositen a l'INCASOL i que són retornades als llogaters un cop comprovat el correcte estat dels habitatges renunciats.



4. Adquisició d'habitatges mitjançant dret preferent

L'Agència incrementa el parc públic d'habitatge mitjançant l'exercici dels drets d'adquisició preferent a favor de l'Administració de la Generalitat:

- Els habitatges amb protecció oficial qualificats segons el Decret 454/2004 o posteriors estan subjectes al dret d'opció i retracte a favor de l'Administració de la Generalitat durant tota la qualificació. A més, la Generalitat disposa d'un dret de tanteig i retracte en les transmissions de tots els habitatges adquirits amb posterioritat a l'entrada en vigor de la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge en un procés d'execució hipotecària o mitjançant compensació o pagament de deute amb garantia hipotecària.
- El dret d'adquisició preferent en favor de l'Administració de la Generalitat pot ser exercit per l'Agència, pels municipis, pels promotors públics i per entitats sense ànim de lucre incorporades a la Xarxa d'Habitatges d'Inclusió.

Aquesta mesura implica que el titular transmissor de l'habitatge ha de comunicar a l'Agència la seva intenció de vendre'l. L'Agència s'encarrega de valorar si la Generalitat exerceix aquest dret d'adquisició preferent en benefici propi i de comunicar a altres organismes que el poden exercir si hi estan interessats.

5. Incorporació d'habitatges a la gestió temporal de l'Agència

Una part dels habitatges que l'Agència administra per a destinar a lloguer assequible són habitatges propietat d'entitats financeres i, en menor mesura, de propietaris particulars.

Mitjançant la formalització de convenis l'Agència està incorporant al parc que administra habitatges propietat d'entitats financeres.

Els habitatges de propietaris particulars són els que provenen del Programa de Cessió, on s'oferia als particulars certs avantatges per cedir la gestió a l'Agència. Aquesta captació va finalitzar en 2011, però encara continuen cedits aquells en els que llogaters i propietaris han volgut continuar amb la relació contractual.

6. Adequació i manteniment del parc administrat

L'Agència s'encarrega de tenir en un estat correcte de conservació el parc que administra, principalment habitatges, tant pel que fa a la funcionalitat com a la seguretat per als usuaris i tercers. Aquest conjunt d'actuacions tenen, a més, la finalitat d'allargar la vida útil dels diferents sistemes i elements constructius de l'edificació, actuació que té com a resultat un patrimoni sostenible i un estalvi econòmic. Es diferencia el manteniment i l'adequació:

- El manteniment correctiu consisteix en la reparació dels desperfectes esdevinguts en l'habitatge que corren a càrrec de l'Agència.
- També es realitzen actuacions preventives de manteniment sobre ascensors, energia solar tèrmica, instal·lacions contra incendis, grups de pressió, clavegueram, control de plagues i jardineria.
- L'adequació consisteix en una actuació integral sobre un habitatge, en allò que sigui necessari, abans d'adjudicar-lo, de cedir la gestió a un ens local o entitat o tornar-lo al seu propietari (cessió).

Només es pot adjudicar un habitatge si es disposa de tota la documentació tècnica. Per aquest motiu l'adequació pot implicar la necessitat que els tècnics de l'Agència elaborin el certificat d'habitabilitat de l'habitatge, si no es disposa de cèdula o document equivalent, el certificat d'eficiència energètica i, si escau, l'informe de inspecció tècnica de l'edifici. Si

l'edifici és de l'INCASOL o de l'Agència, aquesta actuació pot derivar, en funció de l'estat de l'edifici, en la necessitat de tirar endavant un projecte integral per part de l'Agència.

Les actuacions de manteniment i adequació són realitzades per empreses contractades a tal efecte. L'Agència s'encarrega de determinar en cada cas quines són les actuacions procedents i controlar l'adequada execució de les mateixes.

Aquest servei no inclou la rehabilitació i la millora de l'accessibilitat dels edificis gestionats per l'Agència, que és descrita dins l'apartat *VIII. Foment de la rehabilitació*.

7. Preservació dels drets sobre els immobles

L'Agència, en l'encàrrec de l'administració del parc públic de la Generalitat o del que li ha estat cedit, ha de preservar els drets del propietari. Aquest fet comporta:

- Prevenir i evitar ocupacions il·legals en els habitatges buits o recuperats abans de tornar-los a lliurar.
- Exercir les accions judicials pertinents als efectes de recuperar la possessió dels habitatges gestionats, en el supòsit d'ocupacions il·legítimes, o davant del incompliment d'obligacions contractuals dels titulars dels habitatges.
- Autoritzar o denegar les sol·licituds d'obres d'habitatges en lloguer.
- Vetllar pel compliment de les condicions d'ús, principalment pel que fa referència a destinar l'habitatge a residència habitual i permanent de la persona titular del contracte.

Per a preservar els drets sobre els habitatges es fan inspeccions, es revisa documentació acreditativa dels ingressos de la unitat de convivència, es presenten denúncies davant la policia i s'inicien actuacions judicials o procediments sancionadors (és una part del servei *33. Règims de control i sancionador de la llei pel dret a l'habitatge*).

8. Suport a comunitats, juntes i associacions veïnals del parc públic d'habitatge

A més de la gestió individual de cada habitatge, l'Agència intervé en la gestió dels edificis amb habitatges públics actuant en la constitució, el manteniment, l'empoderament i la gestió de la comunitat veïnal. També vetlla per a la bona convivència en l'edifici.

Hi ha dues situacions diferents: tots els veïns són adjudicataris de lloguer (la propietat de l'edifici és pública) o hi ha també propietaris privats. En el primer cas, el veïns es constitueixen en junta administradora i l'Agència s'encarrega de l'administració de la finca, proporcionant tots els serveis comunitaris que seran repercutits posteriorment als veïns. En el segon cas, es constitueix la comunitat de propietaris.

L'Agència impulsa la constitució de les comunitats de propietaris i juntes administradores i en forma part quan hi ha habitatges desocupats. Intervé per a resoldre conflictes veïnals, de vegades amb la col·laboració de l'ajuntament, i proporciona assessorament i formació sobre la gestió comunitària.

L'Agència també assessora i tutela, tant des de la vessant tècnica (estudi projectes, viabilitat, adequació als plans de millora urbana, estudi instal·lacions...) com des de la vessant administrativa (informació i revisió de la documentació presentada), en la instal·lació d'ascensors i supressió de barreres arquitectòniques a les comunitats de propietaris d'edificis situats en barris gestionats per l'Agència.

En una escala superior, l'Agència fa actuacions socials en barris i intermediació entre entitats veïnals i ajuntaments.



II. Gestió de les xarxes de mediació i d'inserció d'habitatge social

Una forma de facilitar a la ciutadania l'accés a l'habitatge és incrementar la seva oferta en règim de lloguer, sobretot si s'aconsegueix oferir-lo a un preu per sota del preu de mercat. Per tal d'incrementar aquesta oferta l'Agència té obert entre altres els programa de Mediació per el lloguer social, gestionat conjuntament amb l'Administració local.

9. Mediació per al lloguer social

La mediació per al lloguer social consisteix en la gestió per part de l'Administració local, mitjançant la figura de la Borsa d'Habitatge, del lloguer d'habitatges buits del sector privat en condicions avantatjoses, per facilitar a persones amb dificultats l'accés a habitatges de lloguer en el mercat lliure. La mediació pública ofereix als propietaris, a banda de l'Avalloguer (sistema de cobertura davant d'impagaments), una assegurança de defensa jurídica davant d'impagaments i una assegurança multirisic.

L'Agència s'encarrega de la gestió, coordinació i control de la prestació de serveis de la Xarxa de Mediació per al Lloguer Social (XMLS), constituïda pel conjunt de borses municipals o supramunicipals que han subscrit un conveni de col·laboració amb l'Agència. Concretament, l'Agència s'encarrega de l'assessorament a les borses i la seva formació sobre el desenvolupament de la seva feina, dels procediments que li són d'aplicació, així com de tots aquells canvis de legislació o de gestió que les afectin, de proporcionar-los una eina informàtica per treballar en xarxa, de la contractació de les assegurances i del pagament de la tasca de mediació i de seguiment realitzada.

10. Habitatges d'inserció i allotjaments d'acollida

Els habitatges d'inserció són habitatges destinats a atendre a persones que presenten problemes d'inclusió social i que requereixen suport i atenció especial durant un període de temps. Aquests habitatges són gestionats per entitats sense ànim de lucre.

L'Agència coordina la Xarxa d'habitatges d'inserció social (XHIS), formada per les entitats gestores d'aquests habitatges, fa seguiment dels habitatges i atorga ajuts a les entitats pels habitatges gestionats. En alguns casos, els cedeix l'ús i la gestió d'habitatges públics per dur a terme la seva tasca social.

III. Habitatge amb protecció oficial (HPO)

Amb la finalitat de garantir el dret de la ciutadania a accedir a un habitatge digne i adequat, l'Administració ha intervingut en la regulació del règim jurídic, l'accés i el preu de l'habitatge, entre altres eines mitjançant la promoció d'habitatges protegits, regulats en els diferents plans d'habitatge i a la Llei 18/2007 de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.

Els habitatges protegits es caracteritzen per estar subjectes durant tot el termini de qualificació a limitacions d'ús i transmissió, entre elles un preu limitat (tant en compra com en altres formes de cessió).

11. Qualificació i desqualificació HPO

La qualificació és l'acte administratiu mitjançant el qual l'Administració constata que els habitatges se subjecten a les característiques i condicions que estableix la Llei del dret a l'habitatge, així com als requisits establerts als diferents plans d'habitatge. Actualment la qualificació pot donar lloc, si es compleixen d'altres requisits, a la concessió d'un préstec bonificat per part de l'Institut Català de Finances.

L'Agència assumeix dins les seves funcions la gestió de tot el procés de qualificació dels

habitatges protegits. Dins el procés de qualificació, s'analitza que el projecte s'adeqüi a les condicions tècniques exigibles a qualsevol tipus d'habitatge, que la superfície útil no superi el màxim establert als plans d'habitatge i si el sòl està o no vinculat a la construcció d'habitatges protegits.

Un cop executada l'obra i mitjançant la resolució de qualificació definitiva, s'estableix el règim de protecció, el termini de vigència de la qualificació, que pot ser permanent o limitada, i el preu de venda o renda màxima.

Els habitatges que resten subjectes al règim jurídic de l'actual llei del dret a l'habitatge no es poden desqualificar, però s'estableixen supòsits excepcionals emparats en raons d'interès públic vinculades a les necessitats d'habitatge on es permetria aquesta desqualificació.

12. Ajuts a la promoció d'habitatge protegit per a lloguer i cessió d'ús

L'Agència subvenciona la promoció d'habitatges de nova construcció, habitatges procedents de la rehabilitació d'edificis i promocions d'habitatges amb obres en curs paralitzades que es reprenquin fins a la seva finalització.

Els habitatges han de ser qualificats amb protecció oficial destinats a lloguer o cessió d'ús en règim general durant un termini mínim de 25 anys. La qualificació, tot i ser un requisit, no forma part de la tramitació de la subvenció (servei [11. Qualificació i desqualificació HPO](#)). Aquesta qualificació suposa, entre altres, que els llogaters d'aquests habitatges no poden superar uns ingressos màxims i que les rendes de lloguer o quotes de cessió de l'habitatge estan limitades.

Les subvencions estan sotmeses a concurrència competitiva per la qual cosa les sol·licituds són resoltes en funció dels criteris de prioritització fixats a les bases de la convocatòria (per exemple, el municipi on s'ubica la promoció o la certificació energètica).

13. Subvencions per a l'adquisició d'habitatges destinats a polítiques socials

Des de l'any 2018, l'Agència i l'Institut Català de Finances (ICF) col·laboren en una línia de préstecs bonificats per a l'adquisició d'habitatges per part d'ajuntaments, entitats vinculades a aquests, entitats socials incorporades a la Xarxa d'Habitatges d'Inserció i entitats sense ànim de lucre formalment reconegudes com a promotors socials.

Els habitatges amb l'adquisició bonificada han de ser destinats a lloguer o cessió d'ús socials, s'han de qualificar com a habitatges amb protecció oficial destinats a lloguer i llur propietat és temporal: després de 75 anys els habitatges passen a ser propietat de l'Agència. A canvi, els adquirents obtenen els beneficis següents:

- Atorgament de préstec per a fer front a les despeses de compra, formalització i rehabilitació.
- Bonificació de dos punts en l'interès aplicat al préstec.
- Subvenció per compensar el preu baix que es rep del lloguer.

L'Agència s'encarrega de gestionar l'adhesió a l'acord marc que fixa les condicions de l'adquisició (requisit inicial pels organismes que vulguin beneficiar-se dels ajuts), d'atendre les sol·licituds d'adjudicació o d'autorització de compra de cada habitatge (requisit per tal que l'ICF pugui concedir el préstec) i de la tramitació i pagament de la subvenció.

14. Registre de sol·licitants HPO

El règim de protecció oficial implica la intervenció de l'Agència en qualsevol transmissió d'habitatge amb protecció oficial i, particularment en l'adjudicació inicial. Un habitatge protegit només pot ser adjudicat a les persones inscrites al Registre de sol·licitants d'habitatge protegit, llevat que sigui adjudicat com a emergència social (explicat al servei [22. Atenció d'emergències i risc d'exclusió social residencial](#)).



La finalitat del Registre de sol·licitants d'HPO és la de proporcionar informació sobre les necessitats reals i la distribució territorial de la demanda d'habitatges amb protecció oficial al territori de Catalunya, així com facilitar i agilitzar els processos d'adjudicació i transmissió d'habitatges protegits garantint la màxima transparència en tots els processos i la impossibilitat d'adjudicar més d'un habitatge a una mateixa persona.

El Registre es troba integrat pels registres municipals i pel Registre de l'Administració de la Generalitat, que utilitzen els ajuntaments que no disposen d'un de propi. Actualment la inscripció al Registre té una vigència d'un any i és prorrogable si es continuen complint els requisits. L'Agència gestiona el Registre de l'Administració de la Generalitat així com el registre que ha d'incorporar les dades de tots els registres locals i del de la Generalitat.

La gestió del Registre suposa també l'explotació de les dades. El llistat d'inscrits proporcionats pel Registre és la referència inicial per a l'adjudicació d'HPO de promoció privada en règim d'arrendament. A més la llei també determina la intervenció del Registre en qualsevol procediment d'adjudicació d'HPO: s'ha de publicar la informació corresponent a la seva seu electrònica.

15. Supervisió de la transmissió d'HPO

Els contractes de transmissió i cessió d'ús dels habitatges amb protecció oficial, durant tota la durada de la qualificació, han de ser visats per l'Agència abans que s'atorgui el document públic corresponent. El visat és l'acte administratiu pel qual es comprova que els contractes s'ajusten a la legalitat, que contenen les clàusules d'inclusió obligatòria, que estableixen la durada i modalitat de la qualificació, que el preu de venda, renda o cànon s'ajusta a la normativa aplicable i que es compleixen les condicions de destinació en el moment de la transmissió. Així mateix es constata que els adquirents o els ocupants compleixen els requisits generals d'accés, especialment la inscripció al Registre de sol·licitants d'HPO en el cas que aquesta sigui obligatòria.

Per altra banda, atès els drets d'adquisició preferent que s'estableixen a favor de l'Administració de la Generalitat en la major part de transmissions d'habitatges protegits, mitjançant el procediment de visat es comprova que s'ha fet la tramitació corresponent (servei [4. Adquisició d'habitatges](#)) i si no, pot donar lloc a l'exercici del dret de retracte.

Abans de la tramitació del visat, aplicable a tota la protecció oficial, l'Agència ha d'autoritzar la venda o lloguer d'aquells habitatges protegits pels quals els propietaris han rebut ajut a l'adquisició. L'autorització implica amb caràcter general el retorn dels ajuts percebuts.

Un cas particular és la primera transmissió d'HPO, a més del corresponent visat dels contractes, abans d'adjudicar el promotor ha de comunicar a l'Agència les condicions específiques de cada promoció perquè faci les comprovacions relatives a la publicitat i la transparència del procediment.

IV. Ajuts socials i subvencions a entitats

L'Agència gestiona una sèrie d'ajuts (prestacions o subvencions) establerts per la Generalitat de Catalunya o per l'Administració General de l'Estat que faciliten el pagament del lloguer de l'habitatge habitual i permanent per part de persones o unitats de convivència amb ingressos baixos. L'Agència també concedeix ajuts a entitats i associacions veïnals dels barris amb un nombre important d'habitatge públic a efectes de millorar la convivència i evitar l'exclusió residencial.

Els ajuts d'aquest apartat no són els únics que gestiona l'Agència destinats a entitats, d'entre els quals es destaca l'explicat al servei [¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..](#) [¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..](#)

16. Ajuts per al pagament del lloguer

L'Agència gestiona ajuts per fer front al pagament del lloguer destinats a persones grans amb ingressos baixos o moderats a qui el cost de l'habitatge pot situar en risc d'exclusió social residencial. Aquests ajuts estan reconeguts a la Llei 18/2007 del dret a l'habitatge i al Pla per al dret a l'habitatge. Poden ser subvencions o prestacions: les subvencions són atorgades per un període d'un any, en canvi les prestacions són permanents, si bé cal acreditar anualment que es continuen complint els requisits, i estan restringides només als beneficiaris que a final de 2012 superaven els 65 anys i que des de llavors disposen d'aquesta prestació.

L'Agència també gestiona les subvencions per al pagament del lloguer que s'apliquen en virtut del Pla estatal d'habitatge 2018-2021. A diferència dels ajuts esmentats anteriorment estan no estan adreçats a un col·lectiu específic.

A més en 2020, l'Agència està gestionant una línia extraordinària d'ajut al lloguer per afectats per l'impacte econòmic i social de la COVID-19 en els lloguers d'habitatge habitual.

L'actuació de l'Agència consisteix en preparar anualment les bases i la convocatòria de les subvencions, així com controlar i verificar les prestacions permanents, elaborar i difondre tot el material de suport per a la gestió, comprovar el compliment dels requisits, resoldre les sol·licituds, verificar el pagament del lloguer i ordenar el pagament de l'ajut.

17. Ajut al pagament del lloguer dels habitatges administrats

Aquest ajut es concedeix per al pagament del lloguer dels habitatges administrats per l'Agència, sigui d'origen públic o privat, amb risc d'exclusió social residencial. L'Agència determina el risc d'exclusió social i l'import de l'ajut tenint en compte el cost del lloguer i els ingressos de la unitat de convivència.

A diferència d'altres ajuts, aquest es materialitza com a descompte directe en el rebut de la renda de lloguer, per això es coneix com a ajut implícit.

18. Subvencions a entitats i associacions veïnals

Amb la finalitat de fomentar la cohesió social, el teixit associatiu i el civisme als barris administrats o gestionats per l'Agència i a les àrees de risc d'exclusió residencial o amb degradació urbana, es convoquen anualment subvencions en règim de concurrència competitiva destinades a associacions de veïns i a entitats cíviques sense ànim de lucre. Hi ha dos programes d'actuacions subvencionables:

Els projectes d'actuacions comunitàries relacionades amb les comunitats de propietaris i residents:

- Mediació en gestió de conflictes comunitaris, constitució de comunitats, formació, gestió, administració comunitària, morositat i reclamació de deutes, etc.
- Actuacions per evitar la degradació del parc d'habitatges i àrees urbanes, l'infrahabitatge, el barraquisme, la sobreocupació, l'ocupació no autoritzada i situacions anàlogues.
- Actuacions per a la millora d'hàbits de consum, eficiència energètica, ús i manteniment dels espais comuns i l'entorn.
- Actuacions de dinamització i cohesió social en parcs d'habitatge social.

L'adequació i el manteniment de dependències que constitueixen la seu de les entitats veïnals i dels espais o elements comuns, que inclou les despeses següents:

- Despeses d'adequació, rehabilitació i manteniment dels locals, de les instal·lacions i dels espais o elements comuns urbans.



- Despeses per l'adquisició d'equipaments: mobiliari, emmagatzematge, organització, il·luminació, aparells electrònics, multimèdia, etc.
- Despeses de lloguer i de subministraments (electricitat, llum, gas, telèfon i internet).

Les actuacions de federacions d'associacions, ajuntaments i ens locals que tinguin la mateixa finalitat també són objecte de subvenció però mitjançant conveni anual.

V. Atenció a la pèrdua d'habitatge

En aquest apartat es recullen els serveis prestats per l'Agència orientats específicament a evitar o resoldre la pèrdua d'habitatge. També s'incorporen en aquest apartat serveis d'assessorament i mediació de deutes vinculats a l'habitatge.

19. Prestacions econòmiques d'especial urgència

Les prestacions econòmiques d'especial urgència tenen com a finalitat possibilitar la permanència en l'habitatge habitual i permanent de la persona sol·licitant i de la seva unitat de convivència o bé l'accés a un nou habitatge, prevenint així l'exclusió social que pot suposar aquesta pèrdua. Aquestes prestacions són ajuts puntuals en els que és preceptiu l'informe socioeconòmic emès pels serveis socials d'atenció primària o especialitzats.

Es diferencien tres tipus de prestació:

- Per al pagament del deute de rendes de lloguer, que pot incloure en determinats supòsits una prestació complementària per donar continuïtat al pagament del lloguer.
- Per al pagament del deute de quotes d'amortització hipotecària.
- Per atendre situacions de pèrdua d'habitatge com a conseqüència de desnonament o d'altres situacions reconegudes, per exemple dació en pagament, violència masclista o bé trobar-se en situació de reallotjament quan ha estat reconeguda la situació d'emergència econòmica i social (servei [22. Atenció d'emergències i risc d'exclusió social residencial](#)). Pot incloure una prestació complementària per a despeses de fiança i d'accés a l'habitatge en règim de lloguer.

20. Assessorament i intermediació sobre els deutes vinculats a l'adquisició o lloguer de l'habitatge

L'Agència, mitjançant el servei d'assessorament del deute hipotecari (Ofideute), dona suport i assessora a les famílies amb problemes pel pagament dels préstecs hipotecaris o de les rendes de lloguer dels seus habitatges habituals i permanents, amb la finalitat que coneguin els seus drets i deures, així com els instruments i les alternatives existents i reals per reconduir la seva situació.

A més, ofereix la intermediació entre aquestes famílies i les entitats financeres titulars dels préstecs o contractes de lloguer per arribar a acords que possibilitin el manteniment de la família en l'habitatge i evitar l'exclusió residencial.

A més de la intermediació, Ofideute dona suport a les famílies en risc d'exclusió residencial per ser part demandada en un procediment d'execució hipotecària o en una demanda per impagament de la renda de lloguer si el propietari (demandant) està obligat a inscriure habitatges al Registre d'habitatges buits i habitatges ocupats sense títol habilitant (la seva gestió s'explica al servei [32](#) d'aquest catàleg). En aquests casos les famílies tenen dret a rebre un oferiment de reallotjament en règim de lloguer social per part del propietari del seu habitatge. Ofideute fa mediació en el conflicte i reclama al propietari l'obligació d'oferir un lloguer social obligatori.

L'Agència, a més de l'ajuntament del municipi on se situï l'habitatge, rep comunicació de la propietat de totes les propostes de lloguer social obligatori, no només aquelles en les que l'Agència hagi intermediat.

L'Agència s'encarrega de la gestió, coordinació i supervisió de la Xarxa d'Ofideute, constituïda a través dels convenis de col·laboració subscrits amb les diferents administracions (diputacions, consells comarcals i ajuntaments) i institucions col·laboradores (Col·legis d'Advocats) perquè prestin aquest servei des del territori als deutors hipotecaris i llogaters.

21. Mediació de consum sobre els deutes vinculats a l'habitatge

El Codi de Consum de Catalunya aborda la resolució extrajudicial de conflictes de consum, un dels quals és la mediació de consum. Aquest procediment administratiu té per objecte ajudar les parts i facilitar l'obtenció per elles mateixes d'un acord satisfactori mitjançant la intervenció d'una tercera persona imparcial i experta. A més, el codi estableix l'obligació d'acudir a la mediació de consum (o sotmetre's a l'arbitratge) abans d'interposar qualsevol reclamació administrativa o demanda judicial per als conflictes originats per l'impagament dels préstecs hipotecaris. L'Agència està reconeguda per fer la mediació en consum sobre conflictes de préstecs hipotecaris. Aquesta mediació de consum és una actuació d'Ofideute complementària a l'assessorament i la intermediació.

Per altra banda, en el marc de la legislació de consum, la Llei 4/2016 estableix un procediment de mediació en consum destinat a famílies sobreendeutades amb dificultats per fer front a un o múltiples deutes. Aquestes poden sol·licitar una mediació davant de les Comissions d'Habitatge i Assistència per a situacions d'Emergència Social. Els mediadors d'Ofideute són nomenats per instruir la mediació, elaborar l'estudi d'orientació i proposar al conjunt de creditors un pla de sanejament que possibiliti el redreçament dels deutes presentats pel sol·licitants.

22. Atenció d'emergències i risc d'exclusió social residencial

L'Agència actua en situacions especials de manca d'habitatge gestionant la Mesa de valoració de situacions d'emergència econòmiques i socials (Mesa d'emergències).

Els professionals dels serveis socials dels municipis poden presentar a la Mesa d'emergències sol·licituds d'habitatge del parc gestionat per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, amb l'objectiu d'evitar l'exclusió social a aquelles persones que estiguin en situacions definides d'emergència econòmica i social, d'acord amb el Reglament de la Mesa.

La Mesa d'emergències valora cada cas i, si escau, fa la cerca de l'habitatge o allotjament adient i proposa l'adjudicació. Quan la necessitat habitacional no es pot cobrir amb un habitatge o allotjament gestionat per l'Agència, es contacta amb l'ajuntament corresponent per tal que pugui llogar un habitatge i l'Agència finança el 60% de la renda pagada per l'ajuntament (Programa 60/40).

També l'Agència col·labora amb Meses d'Emergència d'àmbit local i desenvolupa projectes socials en col·laboració amb administracions locals i entitats veïnals i socials.



B. SERVEIS PER A GARANTIR I MILLORAR LA QUALITAT DE L'EDIFICACIÓ

El conjunt de serveis que s'exposen en aquest apartat tenen la finalitat de garantir i millorar la qualitat de l'edificació, a més alguns d'ells contribueixen a promoure l'activitat del sector de l'habitatge.

VI. Garantia de qualitat tècnica de l'edificació

L'Agència gestiona una sèrie de serveis que tenen per objecte garantir la qualitat de l'edificació a Catalunya. En la tramitació d'aquests serveis intervenen professionals qualificats de l'àmbit privat.

23. Cèdules d'habitabilitat

La cèdula d'habitabilitat és l'acte administratiu, contingut en un document específic així anomenat, en virtut del qual s'acredita que un habitatge compleix les condicions de qualitat recollides a la normativa i, per tant, és apte per a ésser destinat a residència. L'atorgament de la cèdula d'habitabilitat implica exclusivament que l'habitatge compleix els requisits tècnics d'habitabilitat de la normativa vigent i no suposa la legalització de les construccions pel que fa a l'adequació de l'ús d'habitatge a la legalitat urbanística. Els requisits d'habitabilitat depenen dels diferents tipus de cèdules (primera ocupació, segona ocupació o primera ocupació de rehabilitació) i, en el cas de la segona ocupació, de l'antiguitat de l'habitatge.

La cèdula d'habitabilitat té una vigència de 15 a 25 anys segons el tipus de cèdula i l'any de concessió.

En qualsevol transmissió, per venda, lloguer o cessió d'ús, incloses les derivades de segones i successives transmissions, cal acreditar que l'habitatge compleix les condicions de qualitat mitjançant el lliurament o disposició de la cèdula d'habitabilitat vigent. No obstant això, en la transmissió d'un habitatge usat es pot exonerar en determinats casos la seva presentació.

La competència de l'atorgament de la cèdula d'habitabilitat correspon a l'Agència i es basa en la certificació prèvia de les condicions d'habitabilitat que realitza un tècnic competent.

La informació sobre les cèdules queda registrada en una base de dades que permet conèixer l'estat d'habitabilitat del parc d'habitatges de Catalunya.

24. Certificat d'aptitud dels edificis d'habitatges

La finalitat de les inspeccions tècniques dels edificis (ITE) és la d'establir un sistema de control periòdic sobre l'estat dels edificis d'habitatges verificant el deure genèric que tenen els propietaris de conservar i rehabilitar els seus immobles.

Els objectius de la ITE són:

- Evitar situacions de risc
- Identificar i qualificar les deficiències existents indicant els terminis d'actuació
- Proporcionar als usuaris informació que els permeti orientar i prioritzar les seves actuacions e inversions
- Evitar la degradació del parc d'habitatges
- Donar informació a l'Administració sobre l'estat real del parc a fi de poder orientar i valorar correctament les polítiques de rehabilitació
- Fomentar la cultura del manteniment preventiu davant del manteniment correctiu

L'obligació de dur a terme la inspecció correspon a la propietat de l'edifici. Per a fer l'informe tècnic de la ITE, un tècnic competent ha d'analitzar i valorar mitjançant una inspecció visual l'estat de l'edifici. La propietat ha de dur a terme, en els terminis previstos en l'informe, les obres de reparació necessàries que aquest indiqui, així com adoptar amb caràcter immediat les mesures de seguretat prèvies adients a fi d'evitar situacions de risc tant per a persones com a bens. L'obligatorietat de la inspecció ve determinada per l'antiguitat de l'edifici i els programes o ordenances locals. A més, és obligatòria per a poder obtenir ajuts públics a la rehabilitació (els que gestiona l'Agència estan explicats al servei [28. Ajuts a la rehabilitació](#)).

L'Agència, en base de l'informe tècnic de la ITE, atorga, si escau, el Certificat d'Aptitud de l'Edifici, document que acredita que la propietat de l'edifici compleix amb el deure de conservació i rehabilitació.

25. Registre de laboratoris d'assaigs i entitats de control de qualitat de l'edificació

Tots els laboratoris d'assaigs per al control de qualitat de l'edificació i les entitats de control de qualitat de l'edificació han de presentar, previ a l'inici de la seva activitat, una declaració responsable davant de l'organisme competent de la comunitat autònoma, que en el cas de Catalunya és l'Agència. La declaració responsable d'un laboratori inclou la relació d'assaigs i proves que ofereixen. Les entitats declaren la seva activitat en un o varis camps de treball en les fases de projecte, d'execució de les obres i de vida útil de l'edifici.

L'Agència incorpora els laboratoris o entitats de control al seu registre i comunica les inscripcions al Ministeri de Foment, per a la seva inscripció en el Registre General del Codi Tècnic de l'Edificació. L'activitat d'inscripció es completa amb la realització d'inspeccions: hi ha inspeccions de comprovació de declaracions responsables recents i altres periòdiques de control d'aquestes empreses.

VII. Sostenibilitat, recerca, desenvolupament i innovació en l'edificació

L'Agència fomenta la millora de l'activitat constructiva, de la gestió del parc i de l'ordenació de l'edificació mitjançant la realització d'estudis, projectes i activitats de difusió de recerca, desenvolupament i innovació en l'edificació i sostenibilitat ambiental. Persegueix una construcció, rehabilitació, gestió del manteniment, conservació i edificació més sostenible, més eficient i més accessible, així com tenir un paper exemplificador en aquests àmbits.

26. Projectes de R+D+I

L'Agència participa en projectes de recerca, desenvolupament i innovació (RDI) sobre edificació, amb l'objectiu de millorar i assegurar la qualitat del parc immobiliari en sentit ampli.

Un dels elements clau que treballa en el marc de RDI és la incorporació de la perspectiva de cicle de vida complet dels edificis. D'aquesta manera s'incorpora en la innovació, no només la millora en les fases de construcció i rehabilitació, sinó que prenen un paper clau les fases d'ús, manteniment i gestió de residus, fent aflorar aspectes com la pobresa energètica, la compra verda, l'economia circular, la durabilitat, la modularitat, la usabilitat, entre d'altres. Per altra banda la incorporació de la sostenibilitat inclou els vectors econòmic, social i ambiental, més enllà de l'eficiència energètica.

Els àmbits principals de treball iniciats són:

- Promoció de serveis, productes, equips i sistemes innovadors amb criteris ambientals, de confort i que no suposin factors de risc per a la salut dels usuaris, mitjançant la seva difusió, la implementació mitjançant projectes pilot i la incorporació de criteris en els plecs a licitar.
- Recerca i desenvolupament per a la generació d'informació tècnica en conservació, habitabilitat, accessibilitat i ambiental sobre el parc existent. Es presta especial



atenció a la reducció d'impactes ambientals en les diferents fases econòmica, tècnica i social, que garanteixi mesures efectives en la lluita contra el canvi climàtic i la preservació de recursos naturals, així com les condicions de vida saludables i segures per als usuaris dels edificis.

- Creuament de bases de dades de l'edificació, així com la integració de les dades ambientals en les eines TIC utilitzades en el sector de l'edificació.
- Gestió de processos basada en els conceptes Building Information Modeling (BIM) amb metodologies àgils basades en la millora contínua i l'eficiència (metodologia LEAN), i la gestió integrada de projectes amb vinculació directa amb l'Agenda Digital Europea per una millor interoperabilitat, que permetin investigar i innovar en les metodologies amb potencial de millora del parc.
- Definició i valuació d'indicadors ambientals i d'eficiència claus (KPIs) en el sector de l'edificació basats en l'ecodisseny, l'economia circular i considerant el cicle de vida dels edificis.
- Detecció de les necessitats de formació als futurs tècnics en sostenibilitat, salut, eines TIC i l'ús i manteniment responsable de l'edifici.

Per al desenvolupament d'aquestes tasques, l'Agència col·labora amb la Secretaria d'Hàbitat Urbà i Territori, altres departaments de la Generalitat, institucions, col·legis professionals i associacions en projectes de recerca, desenvolupament i innovació de programes de finançament, en formacions, jornades i debats, així com en la incorporació dels resultats d'aquests en la pròpia gestió interna.

27. Foment de l'ecoeficiència, la sostenibilitat i la millora de les tècniques constructives en l'edificació

L'Agència fomenta la introducció de paràmetres ecoeficients de sostenibilitat i eficiència energètica en el parc d'habitatges. En aquest sentit:

- Revisa l'ordenació de l'edificació per a la seva alineació a les polítiques europees d'innovació, compra verda, economia circular, eficiència energètica, biodiversitat, accessibilitat, TIC, etc.
- Difon els beneficis ambientals de la incorporació de bones pràctiques en l'ús i manteniment dels habitatges i edificis (confort, salut i reducció dels costos d'ús).
- Desenvolupa eines de suport a tècnics per la incorporació de bones pràctiques en la construcció i rehabilitació dels habitatges i edificis.
- Promou l'intercanvi d'informació entre els agents que intervenen en el sector de l'edificació per promoure la innovació i l'ecodisseny dels mateixos.
- Participa en grups de treball per l'impuls i integració de la innovació, la sostenibilitat i la qualitat ambiental en el sector de l'edificació.
- S'alimenta de projectes de recerca, desenvolupament i ecoinnovació per a la millora de la gestió interna i la promoció de la sostenibilitat en l'edificació.
- Promou la compra pública estratègica incloent criteris ambientals en les licitacions de l'Agència
- Genera dades ambientals a partir de la gestió interna sostenible (explicada al servei [47. Ecoeficiència i sostenibilitat en la gestió pròpia](#))

L'Agència participa en grups de treball per tal d'integrar i avaluar els impactes de polítiques de promoció de la sostenibilitat en l'edificació.

VIII. Foment de la rehabilitació

Un dels eixos d'actuació de l'Agència és incentivar la reactivació del sector de l'habitatge amb l'objectiu de promoure la rehabilitació del parc existent i impedir-ne la seva degradació.

28. Ajuts a la rehabilitació

L'Agència gestiona ajuts de rehabilitació per a edificis d'habitatges i habitatges, que consisteixen en subvencions a les persones o entitats promotores d'actuacions de rehabilitació.

Les actuacions susceptibles de rebre ajuts públics per al seu finançament són:

- La rehabilitació dels edificis d'habitatges i, especialment, les obres de rehabilitació d'elements comuns en edificis plurifamiliars que s'adrecen la rehabilitació de les patologies estructurals dels elements comuns dels edificis, la millora de la sostenibilitat i de l'eficiència energètica i de les condicions d'accessibilitat.
- La rehabilitació dels interiors dels habitatges i, especialment, les obres de rehabilitació per assolir els mínims d'habitabilitat.
- La rehabilitació d'edificis d'habitatges i d'habitatges en àmbits territorials declarats àrees de rehabilitació o en el marc de programes específics de rehabilitació impulsats per les administracions. És una actuació que es fa d'acord amb l'administració local per tal de focalitzar l'actuació de rehabilitació en àmbits especialment degradats, d'una tipologia determinada d'intervenció o una tipologia específica d'edificis.

L'Agència convoca les següents subvencions:

- Subvencions per a la rehabilitació d'edificis d'ús residencial, excloent els àmbits de la ciutat de Barcelona i de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
- Subvencions per a obres de millora de l'accessibilitat i per al coneixement de l'estat dels edificis d'ús residencial dels barris gestionats per l'Agència a tot Catalunya. Les actuacions de coneixement de l'estat de l'edifici són les vinculades amb la realització de la inspecció tècnica de l'edifici i la certificació energètica. A més de les subvencions a les juntes de propietaris, complementàriament hi ha ajuts a titulars d'habitatges, anomenats ajuts individuals de cohesió social.
- Subvencions per obres d'arranjament a l'interior dels habitatges de persones grans per al manteniment de les condicions d'habitabilitat, l'adequació a la normativa de les instal·lacions i la millora de l'accessibilitat en l'àmbit de les demarcacions territorials de Tarragona, Girona, Lleida i Terres de l'Ebre.

Per altra banda, a l'octubre de 2017 l'Agència va signar amb el Ministeri de Foment quatre acords acollits al programa d'Àrees de Regeneració i Renovació Urbana (pròrroga del Pla estatal d'habitatge 2013-2016) i el 30 de juliol de 2018 en va signar un més dins el nou Pla estatal d'habitatge 2018-2021.

29. Rehabilitació del parc públic

L'Agència, amb la finalitat de garantir-ne la funcionalitat, realitza actuacions de rehabilitació sobre els edificis d'habitatges del parc públic que gestiona: edificis traspassats a l'any 1985 per l'Institut Nacional de la Vivienda, edificis d'INCASÒL, edificis adquirits per tanteig i retracte, edificis propietat de l'Agència i també edificis provinents de signatura de convenis amb altres organismes públics. Aquestes intervencions, sempre amb criteris mediambientals i de sostenibilitat, són sobre patologies estructurals, accessibilitat amb eliminació de barreres arquitectòniques i/o instal·lació d'ascensors, espais comuns, sanejament, instal·lacions, aïllament de façanes i coberta i urbanització.



Les actuacions es planifiquen de diverses formes: en un Pla Director d'Obres Revisat (PDOR), manteniment preventiu i seguint les directrius de l'INCASÒL i amb la signatura de convenis amb altres organismes públics.

En les actuacions de rehabilitació l'Agència redacta la majoria dels projectes, s'encarrega de la majoria de tramitacions dels permisos i llicències, contracta les actuacions, i fa el seguiment de les obres (direcció de l'obra, direcció d'execució d'obra i coordinació de la seguretat, revisió dels controls de qualitat, gestió dels residus i recepció de les obres). Igualment també realitza una tasca d'interlocució amb els veïns i amb els ajuntaments.

30. Rehabilitació d'immobles provinents d'herències intestades

El Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda ha encomanat a l'Agència la gestió dels immobles provinents d'herències intestades, els quals passen a ser propietat de la Generalitat de Catalunya. Els immobles poden ser edificis plurifamiliars d'habitatges, habitatges en règim de propietat horitzontal, habitatges unifamiliars, locals comercials, naus industrials, magatzems, edificis comercials o d'ús terciari (locals, oficines, hotels, etc.) o d'algun altre tipus.

Les actuacions que pot fer l'Agència, segons els encàrrecs de la Direcció General de Patrimoni, són:

- Presa de dades d'immobles, amidament de superfícies i actuacions de manteniment urgents.
- Projecte tècnic corresponent per a portar a terme les obres.
- Gestió de llicències i permisos davant els organismes locals corresponents.
- Direcció d'execució d'obres i intervencions i d'altres que es puguin derivar.

C. SERVEIS DE REGULACIÓ DEL MERCAT DE L'HABITATGE

La majoria dels serveis descrits amb anterioritat impliquen un cert grau d'intervenció de l'Agència, com a Administració que actua en benefici de l'interès comú, sobre el mercat de l'habitatge. A més, intervé mitjançant la participació en la definició de la normativa aplicable, explicat en l'últim bloc de serveis. A continuació es presenten els serveis que només es poden classificar com a regulació del mercat.

IX. Registres

31. Registre d'agents immobiliaris de Catalunya

L'Agència gestiona el registre administratiu d'Agents Immobiliaris de Catalunya. La Llei 18/2007, del dret a l'habitatge, anuncia la voluntat d'introduir criteris de transparència en el mercat immobiliari i garantir la protecció dels consumidors, amb l'establiment de requeriments als quals s'han de subjectar les activitats dels diferents agents que intervenen. La llei defineix els agents immobiliaris com a persones físiques o jurídiques que es dediquen de manera habitual i retribuïda, dins del territori de Catalunya, a prestar serveis de mediació, assessorament i gestió en transaccions immobiliàries amb relació a operacions de compravenda, lloguer, permuta o cessió de béns immobles i dels drets corresponents, inclosa la constitució d'aquests drets. També determina les condicions per a l'exercici de l'activitat d'agent immobiliari, entre elles la inscripció al Registre.

32. Registre d'habitatges buits i d'habitatges ocupats sense títol habilitant

El Registre d'habitatges buits i d'habitatges ocupats sense títol habilitant és un registre administratiu, gestionat per l'Agència, on s'inscriuen els habitatges adquirits en un procés d'execució hipotecària o mitjançant compensació o pagament de deute amb garantia hipotecària que no estiguin ocupats per persones amb títol habilitant, així com els habitatges de titularitat de persones jurídiques privades que es trobin en situació de desocupació permanent o en situació assimilada.

S'hi recullen dades sobre la situació dels habitatges, la titularitat, la ubicació, la superfície, si disposen de cèdula d'habitabilitat i altres dades que permeten determinar les condicions de conservació i manteniment de l'immoble. El registre també recull dades sobre les circumstàncies i condicions en què cessa la condició de desocupació, l'execució d'obres de rehabilitació o reforma que justifiquin la desocupació temporal, així com les dades relatives a la transmissió.

X. Control i sanció d'infraccions

33. Règims de control i sancionador de la llei pel dret a l'habitatge

Des de l'Agència s'exerceixen les funcions relatives al règim de control i al règim sancionador de la Llei 18/2007, del dret a l'habitatge (regulat al títol VI). Els ens locals exerceixen les competències sancionadores en matèria d'habitatge, però en el cas que l'ajuntament no actuï les exerceix subsidiàriament l'Agència. També l'Agència Catalana del Consum tramita i resol les denúncies presentades en matèria d'habitatge per temes de consum. És per això que l'Agència comunica a aquests organismes les denúncies rebudes perquè, si és el cas, puguin exercir les respectives competències.

El procediment sancionador es pot iniciar a partir d'una denúncia o d'ofici, aquest últim com a resultat de la seva actuació inspectora i de control sobre l'edificació i l'habitatge.

Hi ha tres tipus d'infraccions segons la seva gravetat: molt greus, greus i lleus, que prescriuen respectivament als 4, 3 i 2 anys. Les infraccions poden ser de tres grans àrees: qualitat del parc immobiliari, protecció de consumidors i usuaris, i habitatge amb protecció oficial.

D. SERVEIS DE SUPORT I COOPERACIÓ

A continuació es recullen una sèrie de serveis transversals que contribueixen a la prestació dels serveis anteriorment descrits i els complementen.

XI. Comunicació, informació i atenció ciutadana i institucional

34. Atenció ciutadana presencial

L'Agència ofereix atenció presencial directa a la seva seu central, situada al C/Diputació, 92 de Barcelona i al Servei Territorial d'Habitatge de Tarragona.

A la seu del Servei Territorial d'Habitatge de Girona i al de les Terres de l'Ebre, l'atenció presencial és responsabilitat del Departament de la Presidència. A la seu del Servei Territorial d'Habitatge de Lleida i a la seu del C/ Aragó, 244 de Barcelona, l'atenció presencial és responsabilitat del Departament de Territori i Sostenibilitat. L'Agència assessora totes aquestes oficines d'atenció i els aporta les eines necessàries per a poder realitzar l'atenció ciutadana sobre habitatge.

L'atenció ciutadana té un component de tramitació (presentació de sol·licitud, resposta de requeriments, pagament, recollida de resolucions, certificats o notificacions...) i un altre d'informació i assessorament.



Existeixen diferents nivells d'atenció presencial, des d'un nivell general fins a un nivell específic que requereixi d'un personal especialitzat sobre la matèria de consulta.

35. Atenció escrita

La ciutadania pot adreçar les seves consultes a l'Agència per mitjà de la bústia de contacte de la Generalitat de Catalunya o mitjançant un escrit en suport paper. L'atenció escrita pot requerir de la resposta de la consulta, queixa o reclamació o de l'emissió d'un certificat.

Segons la complexitat del que planteja l'escrit, la resposta pot ser formulada per la unitat encarregada de l'atenció ciutadana o per la unitat especialitzada en la temàtica de la consulta.

L'atenció escrita també dona resposta a les peticions d'informació per part de la ciutadania en virtut de l'exercici del dret d'accés a la informació pública, emparat per la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Una altra atenció escrita que es presta és l'atenció institucional. Les institucions que requereixen aquesta atenció són principalment el Síndic de Greuges, el Parlament de Catalunya i el Govern de la Generalitat.

36. Registre administratiu

Un dels serveis de l'Agència relacionats amb l'atenció presencial i l'atenció escrita és el registre administratiu de documents. El registre reporta efectes jurídics amb drets i obligacions, tant per a la ciutadania com per a la mateixa Administració. El servei de registre administratiu implica que el document és tramès oportunament a la unitat destinatària.

La ciutadania no només pot registrar a les seus de l'Agència presencialment o per correu documents relacionats amb tramitacions de l'Agència sinó qualsevol document que una persona presenti per a registre a una altra Administració pública.

Tots els registres de l'Agència estan vinculats a l'aplicació corporativa s@rcat i sotmesos a les directrius del Departament de la Presidència.

37. Atenció telefònica

La seu central de l'Agència, situada al C/Diputació, 92 de Barcelona, ofereix atenció telefònica amb personal propi. L'atenció telefònica principalment atén consultes, però també permet fer algunes gestions, com ara donar d'alta les butlletes del manteniment d'habitatges gestionats, efectuar pactes de morositat o emetre certificats i cartes de pagament.

Per altra banda, l'Agència s'encarrega de subministrar el material i la formació necessària al personal del telèfon d'atenció ciutadana 012 de la Generalitat de Catalunya, per tal que pugui atendre correctament les consultes sobre habitatge, en concret, sobre cèdules d'habitabilitat, ajuts a l'habitatge (lloguer i rehabilitació), preus i condicions de transmissió d'habitatges protegits i temes generals sobre habitatge.

38. Comunicació externa

La comunicació externa de l'Agència és la que inclou les actuacions de comunicació que van destinades al públic extern de manera generalitzada, i exclou, per tant, les comunicacions que l'Agència manté directament amb cadascun dels administrats a títol particular. Abasta totes les accions comunicatives que van encaminades a informar sobre l'activitat que duu a terme l'Agència i a promoure'n la seva divulgació. Inclou la relació i informació que es fa arribar als mitjans de comunicació, la informació que es difon mitjançant la web corporativa, la informació gràfica que es pública en forma de fulletons o anuncis publicitaris i les jornades,

seminaris i altres actuacions de relacions públiques que es duguin a terme amb la finalitat de comunicar l'activitat de l'entitat de manera general o per àmbits d'interès.

L'Agència informa als mitjans de comunicació de la seva activitat mitjançant l'enviament de notes de premsa i convocant-los a rodes de premsa. També atén les sol·licituds que fan els mitjans de comunicació sobre l'activitat de l'Agència i gestiona les entrevistes i declaracions que fa el personal directiu. L'activitat de premsa de l'Agència es vincula amb la del Departament d'adscripció.

L'Agència organitza jornades amb l'objectiu de formar, informar i difondre noves actuacions o instruments sobre habitatge i modificacions de la normativa. Totes aquestes jornades van dirigides a representants i tècnics de l'Administració i oficines locals, a professionals en matèria d'habitatge, a personal d'àmbit universitari i a públic en general. L'Agència també col·labora o participa en ponències i conferències amb altres entitats i Administracions amb el mateix propòsit.

Des de la Generalitat de Catalunya s'aglutinen esforços per a poder difondre les actuacions de l'Administració apropant-les a la ciutadania mitjançant les Fires. L'Agència participa activament en Construmat i Barcelona Meeting Point. Per altra banda, l'Agència organitza o participa en actes institucionals per difondre o executar totes aquelles tasques que són d'àmbit d'habitatge

L'Agència disposa d'un web propi que proporciona informació sobre les característiques de l'organització i les polítiques i actuacions en matèria d'habitatge. Entre d'altres continguts, hi ha un cercador d'habitatges disponibles, la consulta sobre els índex de referència de preus de lloguer, l'accés a informació sobre el Registre d'Agents Immobiliaris, o la informació a la que s'ha de donar publicitat activa en compliment de la Llei 19/2015, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

L'Agència també prepara continguts per a un web temàtic en matèria d'habitatge. Aquest web aplega tota mena d'informació útil per a la ciutadania sobre habitatge, no exclusivament de programes de l'Agència, ja que té l'objectiu de donar una visió global de la temàtica d'habitatge.

39. Publicacions sobre habitatge i edificació

L'Agència edita o col·labora en l'edició de publicacions d'habitatge i edificació molt diverses: fulletons informatius, memòries i estadístiques, estudis, normativa, guies de bones pràctiques, etc. Algunes són adreçades a la ciutadania i altres tenen un caire tècnic.

Es fan algunes edicions en paper i també s'edita el document en format digital.

XII. Coneixement sobre l'estat del sector de l'habitatge i de l'edificació

L'Agència fa un seguiment i anàlisi del sector de l'habitatge, essent generadora de coneixement. A banda d'utilitzar aquest coneixement per a una millor gestió dels propis serveis, entre ells la proposta normativa, en fa beneficiària a la societat mitjançant la difusió i la participació en òrgans col·legiats de decisió sobre l'habitatge.

40. Elaboració d'estudis i estadístiques sobre habitatge i edificació

La Secretaria d'Hàbitat Urbà i Territori i l'Agència elaboren indicadors i estudis sobre el sector de l'habitatge i l'edificació, entre els que destaca la determinació de l'índex de referència de preus de lloguer per les diferents obligacions de la seva utilització. Alguns d'aquests estudis i estadístiques són possibles per la col·laboració amb organitzacions professionals.

Mitjançant un enllaç del web d'Habitatge de la Generalitat es fan públiques les dades següents sobre habitatge i edificació:

- Informe sobre el sector de l'habitatge a Catalunya



- Estadístiques de construcció i mercat immobiliari
- Estadístiques de la política d'habitatge
- Quantificació i distribució territorial de la població mal allotjada a Catalunya

L'Agència ofereix a la seva pàgina web l'índex de referència de preus de lloguer amb l'objectiu d'aportar transparència al mercat de lloguer i modular possibles increments desproporcionats. Mitjançant el cercador de l'índex qualsevol persona pot conèixer el preu de lloguer de referència d'un habitatge amb unes característiques concretes (localització, superfície total, estat de conservació, any de construcció, ascensor...).

41. Participació en grups de treball sobre habitatge i edificació

L'Agència organitza, assisteix o participa en diferents grups sobre habitatge i edificació. Poden ser grups interdepartamentals, amb l'administració local, amb experts o amb col·lectius socials o professionals. Majoritàriament són de l'àmbit de Catalunya, però també pot haver la participació de l'Agència en grups d'escala local, estatal o internacional.

La participació fonamental és l'assessorament i preparació de les comissions de seguiment dels programes i plans del Govern amb implicacions en l'àmbit de l'habitatge. També dona suport tècnic, com a participant, a diferents comissions interdepartamentals de temàtiques diverses (família, infància i joventut, immigració, despoblament rural, canvi climàtic, modelització d'informació d'edificis...).

L'Agència forma part d'altres grups de treball sobre habitatge i en òrgans de caire tècnic sobre l'edificació, a més, participa en grups no específics sobre habitatge o edificació fent-hi aportació sobre aquestes matèries, tal com es recull en els serveis [27. Foment de l'ecoeficiència, la sostenibilitat i la millora de les tècniques constructives en l'edificació](#) i [48. Acció exterior](#).

XIII. Normativa sobre habitatge

42. Preparació normativa en matèria d'habitatge

L'Agència intervé en l'elaboració de les propostes de normativa sobre habitatge i, en algun cas sobre edificació. El tipus de normativa en les que intervé són les següents:

- Regulació general sobre l'habitatge, concretament els plans d'habitatge i altres disposicions de desplegament de la Llei 18/2007, del dret a l'habitatge.
- Regulació de noves figures jurídiques per facilitar l'accés a l'habitatge, com pot ser la propietat compartida o la propietat temporal dels habitatges.
- Registres propis sobre l'habitatge.
- Normes d'habitabilitat, conservació i manteniment dels habitatges i la seva aplicació.
- Aplicació de normes tècniques, inspecció i control sobre la qualitat de la construcció.

A banda d'una intervenció directa en la redacció de la proposta de normativa, l'Agència pot ser consultada en la normativa que generen altres organismes de la Generalitat o altres administracions amb alguna incidència sobre l'habitatge o l'edificació.

43. Aprovació de disposicions en matèria d'habitatge

L'aprovació de la legislació catalana correspon al Parlament de Catalunya, la dels decrets correspon al Govern de la Generalitat de Catalunya i les ordres, a la persona titular del Departament competent en matèria d'habitatge. L'Agència, mitjançant el seu president, té la capacitat d'aprovar resolucions reguladores de les bases de subvencions i de les convocatòries d'ajuts o prestacions.

XIV. Suport a l'Administració local en matèria d'habitatge

En aquest àmbit només es recullen dos serveis, tanmateix alguns dels serveis exposats anteriorment també suposen un suport a l'Administració local. És el cas de l'adquisició d'habitatges mitjançant dret preferent, la cessió d'habitatges del parc públic a ajuntaments i entitats, el suport a la mediació per al lloguer social, el suport a actuacions socials en barris, l'adjudicació de l'HPO i el seu registre de sol·licitants, i l'elaboració d'estudis i estadístiques i publicacions.

44. Col·laboració en Oficines locals d'habitatge i Borses de mediació de lloguer social

L'Agència subscriu convenis amb ajuntaments i consells comarcals per aproximar els serveis d'habitatge a la ciutadania, i encomana la gestió de programes i serveis al territori en oficines locals d'habitatge i borses de mediació de lloguer social, que són òrgans propis d'administracions locals (municipals o supramunicipals).

Aquests òrgans es constitueixen voluntàriament en oficina local d'habitatge (OLH) o borsa de mediació per al lloguer social (Borsa) en virtut de la formalització del conveni esmentat. En tots els casos la Borsa o l'OLH ofereix una informació i atenció ciutadana, les Borses s'encarreguen de la captació i la gestió dels habitatges del programa de mediació (el suport a les Borses està recollit com al servei [9. Mediació per al lloguer social](#)) i les OLH d'altres tramitacions de l'Agència com ajuts i prestacions socials, cèdules d'habitabilitat i expedients d'ajuts a la rehabilitació.

L'Agència finança parcialment el funcionament de les OLH i Borses amb un import variable en funció del volum de tràmits realitzats. A més en el cas de les OLH contribueix amb una aportació fixa, que es justifica pel propi manteniment de l'oficina.

El suport a les OLH i Borses va molt més enllà del finançament. L'Agència s'encarrega de la coordinació, el subministrament de les aplicacions informàtiques de gestió, d'impresos i material de difusió i de la formació, assessorament i comunicació de la informació rellevant sobre habitatge.

45. Subvencions al Fons d'habitatge de lloguer destinat a polítiques socials

El Fons d'habitatge de lloguer destinat a polítiques socials és un instrument per a posar a disposició de les persones i famílies en risc d'exclusió residencial habitatges, de titularitat pública o privada, en règim de lloguer social. S'inclouen al Fons els habitatges de gestió pública d'entitats municipals i de la Generalitat (els administrats per l'Agència).

Amb l'objectiu de potenciar el Fons i de donar suport als ens locals en les polítiques socials d'habitatge, l'Agència ofereix subvencions, en règim de concurrència competitiva, per a les entitats que integren l'Administració local de Catalunya i que gestionen habitatges que formen part del Fons.

XV. Ampliació de la contribució social

S'exposen a continuació tres serveis pels quals la contribució social de l'Agència en la societat catalana va més enllà de l'execució dels programes socials de la política de l'habitatge o de la transferència del seu coneixement.



46. Inserció laboral

Una de les actuacions que fan evident la responsabilitat social corporativa de l'Agència és el programa "Posa't a Punt". L'Agència estableix en alguns dels seus contractes que una part del personal que participa en les obres de rehabilitació i manteniment pertanyin a col·lectius que requereixen suport per la seva integració social. Aquest personal prové dels serveis d'inserció municipals, d'entitats sense ànim de lucre que gestionen dispositius d'inserció i d'altres entitats inseridores que tenen conveni amb l'Agència, facilitant així l'accés a aquests llocs de treball a persones amb especial dificultat en la seva inserció laboral.

L'Agència gestiona i controla el compliment de la clàusula social per part de tots els intervinents des de l'empresa constructora, el dispositiu d'inserció i la mateixa Agència.

L'Agència, de conformitat amb el que estableix la llei de contractes del sector públic, fomenta la inserció laboral de diversos col·lectius, ja sigui atorgant puntuació extra a les empreses d'inserció o als centres especials de treball, o bé a través de les condicions especials d'execució del contracte (ambiental, social o laboral) així com reservant alguns contractes o lots a aquells col·lectius més vulnerables, com ara el de jardineria.

47. Ecoeficiència i sostenibilitat en la gestió pròpia

L'Agència desenvolupa diferents actuacions per prevenir i reduir l'impacte ambiental, entre elles accions de formació i sensibilització dirigides al personal, canvis en la gestió dels edificis, substitució dels equips consumidors d'energia, monitoratge de consums i la incorporació de criteris ambientals en l'adquisició de bens i serveis.

D'aquesta manera, implementa la millora ambiental contínua en la pròpia gestió interna mitjançant un sistema de gestió ambiental en la seva seu principal seguint la norma ISO-14001 i el reglament EMAS i està en fase d'ampliació a la resta de seus gestionades per l'Agència. També està adherida al programa d'acords voluntaris amb l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic per a reduir les seves emissions de gasos amb efecte hivernacle i assumir el compromís, la voluntarietat, el rigor i la transparència sobre aquesta qüestió i disposa del Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental de la flota de vehicles. També disposa d'un Pla de desplaçaments d'empresa per disminuir les emissions en els desplaçaments i la millora en la qualitat de l'aire. Així mateix, treballa per la millora ambiental contínua de la seva activitat (alguna tasca està relacionada amb el servei [27. Foment de l'ecoeficiència, la sostenibilitat i la millora de les tècniques constructives en l'edificació](#)).

48. Acció exterior

En el marc referencial del Pla estratègic d'acció exterior i de relacions amb la Unió Europea 2019-2020 del Govern de la Generalitat i seguint les directrius de la Secretaria d'Acció Exterior i de la Unió Europea, l'Agència segueix el seu propi Pla d'Acció Exterior.

L'acció exterior de l'Agència es concentra en els programes operatius de fons europeus. Cerca oportunitats de finançament en el Fons de Desenvolupament Regional (FEDER), el Fons de cooperació mediterrània (ENPI) i el Programa de Recerca i Innovació (HORIZON 2020).

L'Agència també dona suport a la planificació en matèria de cooperació al desenvolupament de la Generalitat a través del Departament de Territori i Sostenibilitat i de l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament.

Barcelona, 21 de juliol de 2020