



Ajuntament de Vilanova del Vallès

EDICTE

El Ple Municipal de data 29.9.2022 va resoldre les al·legacions presentades durant el termini d'exposició pública de l'aprovació inicial per a la Creació del Servei Municipal d'Habitatge i el va aprovar amb caràcter definitiu.

A continuació es transcriu íntegrament el Reglament del Servei Municipal d'Habitatge aprovat:

REGLAMENT DEL SERVEI D'HABITATGE.

PREÀMBUL

D'acord amb el que estableixen la Llei de l'Estat 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local; el Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya; la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge; la Llei 1/2022, del 3 de març, de modificació de les Lleis 18/2007, 24/2015 i 4/2016; 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; el Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge, actualment en vigor en virtut de la seva Disposició Final Primera, i el Decret 106/2009, de 19 de maig, pel qual es regulen el Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial de Catalunya i els procediments d'adjudicació dels habitatges amb protecció oficial i la resta de normativa d'aplicació, s'identifiquen, per un cantó, uns serveis i activitats que entren dins de l'espai competencial propi dels municipis i, per l'altre, serveis i activitats que corresponen a la competència de la Generalitat de Catalunya i que els municipis poden dur a terme prèvia subscripció d'un conveni.

Sobre la base d'aquest marc normatiu i tenint en compte, als efectes del present reglament, que els serveis i les activitats es qualifiquen de "servei públic" quan constitueixen prestacions tècniques adreçades als ciutadans, en benefici o utilitat d'aquests, respecte de les que l'administració competent assumeix la responsabilitat de la seva realització amb caràcter obligatori, bé per mandat legal, bé per voluntat pròpia, i sota criteris de generalitat, igualtat, continuïtat i regularitat, es poden configurar com a serveis públics municipals en matèria d'habitatge els següents:

- a) El que té per objecte la informació i l'assessorament a la ciutadania, excepte l'assessorament sobre el deute hipotecari.
- b) La gestió del parc municipal d'habitatges destinats a polítiques socials,



Ajuntament de Vilanova del Vallès

estiguin o no sotmesos al règim de protecció oficial.

- c) La gestió d'habitatges de la borsa de mediació per al lloguer social.
- d) La gestió del Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial, sempre que s'acordi la seva creació. En defecte de registre municipal, s'aplica subsidiàriament el registre de la Generalitat de Catalunya.

El present reglament regula els serveis públics municipals propis, excepte el Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial, doncs existeix el registre subsidiari de la Generalitat de Catalunya que ofereix cobertura satisfactòria. La informació i l'assessorament a la ciutadania són peça clau, perquè faciliten en moltes ocasions la possibilitat d'exercir en les degudes condicions el dret a un habitatge digne i adequat. La gestió del parc municipal d'habitatges destinats a polítiques socials és un instrument que permet avançar en el proveïment d'habitatge social, és a dir, habitatges assequibles per a la població, amb especial atenció a la que es troba en situació d'exclusió o en risc d'exclusió, a través de mecanismes diversos i, entre ells, la promoció d'habitatges de protecció oficial. Idèntica finalitat persegueix la gestió d'habitatges de la borsa de mediació per al lloguer social, per bé que en aquest cas mitjançant estímuls capaços d'atraure oferents d'habitatge en règim d'arrendament.

La regulació que es fa és bàsica quan existeix normativa sectorial, és a dir, quan es tracta d'un servei reglat, limitant-se aquest reglament a plasmar o desenvolupar algun concepte si això és necessari per a facilitar la comprensió i a remetre's a les normes sectorials. Per contra, quan el servei no és reglat, s'aborden els aspectes nuclears i es defineixen a grans trets, però de forma suficient per a garantir el seu correcte funcionament i les característiques de les prestacions. En ambdós casos, no s'arriba a l'exhaustivitat reguladora perquè és innecessari i, a més, no s'aconsella en una matèria, com la de l'habitatge, sotmesa a constants canvis.

Pel que fa als convenis que es puguin subscriure amb altres administracions públiques, es considera oportú fer-ne una breu referència per a propiciar una visió més completa de tot allò que un servei municipal d'habitatge pot arribar a integrar: serveis públics de titularitat municipal, que són objecte de regulació en el present reglament, i prestacions i comeses que corresponen a la titularitat d'altres administracions i, per aquest motiu, resten excloses de l'àmbit normatiu d'aquest reglament.

El reglament s'estructura en quatre títols. El Títol Primer conté disposicions de caràcter general. El Títol Segon regula els serveis públics municipals propis amb l'abast que s'acaba de dir, segons es tracti de serveis reglats o serveis no reglats. El Títol Tercer conté una breu disposició sobre els convenis instrumentals que serveixen per a canalitzar prestacions i comeses competència d'altres administracions públiques. Finalment, el Títol Quart relaciona els drets i deures



Ajuntament de Vilanova del Vallès

dels usuaris, per bé que la seva formulació es fa amb caràcter general o bàsic i com a principis de referència.

Aquests reglament s'adequa als principis de bona regulació que estableix l'article 129 de la Llei de l'Estat 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, doncs: A) és necessari per a definir i regular els serveis públics locals que s'han de prestar i, a més, és l'únic instrument apte per a fer-ho (principis de necessitat i eficàcia); B) conté la regulació imprescindible per a garantir la correcta prestació i funcionament dels serveis i no s'imposen als usuaris deures o restriccions impropis a la naturalesa d'aquells (principi de proporcionalitat); C) és coherent amb la normativa sectorial i la resta de l'ordenament jurídic, els quals respecta i salvaguarda, i ofereix un marc jurídic clar per als usuaris (principi de seguretat jurídica); D) tota la documentació que forma part de l'expedient per a la seva elaboració està subjecta a publicitat activa a través de la seu electrònica municipal i, pel que fa a l'aprovació, al tràmit d'informació pública mitjançant anuncis als diaris oficials i al tauler d'anuncis de la corporació, sense que siguin necessaris per a l'elaboració la consulta pública prèvia, l'audiència i la informació pública de l'article 133 de la referida llei, perquè és fonamentalment una norma organitzativa i, a més, la regulació que conté no té impacte significatiu en l'activitat econòmica, no imposa obligacions rellevants als destinataris i molts dels aspectes que aborda són reproducció o desenvolupament de la normativa sectorial (principi de transparència) i evita càrregues administratives innecessàries o accessòries, doncs les exigides són imprescindibles per a la correcta prestació i funcionament dels serveis (principi d'eficiència).

TÍTOL PRIMER: DISPOSICIONS GENERALS

Article 1: Denominació i titularitat

1.- El Servei Municipal d'Habitatge, com així es denomina, és un servei públic de titularitat de l'Ajuntament de Vilanova del Vallès que integra de forma centralitzada i transversalment operativa les següents prestacions:

- a) La informació i l'assessorament a la ciutadania.
- b) La gestió del parc municipal d'habitatges destinats a polítiques socials, estiguin o no sotmesos al règim de protecció oficial.
- c) La mediació en la gestió d'habitatges per al lloguer social.

2.- Aquestes prestacions es materialitzaran en cada cas i moment a través de



Ajuntament de Vilanova del Vallès

quantas actuacions tècniques, jurídiques, econòmiques i d'altre ordre siguin necessàries, inclosa la coordinació o la col·laboració amb els Serveis Socials o altres serveis municipals i l'establiment de relacions, siguin o no contractuals, amb altres subjectes públics o privats.

3.- La totalitat de l'activitat definida en aquest article resta assumida per l'Ajuntament de Vilanova del Vallès com a pròpia.

Article 2: Servei Municipal d'Habitatge

1.- El Servei Municipal d'Habitatge a part d'esdevenir un servei públic de caire local, també esdevé una estructura organitzativa municipal que així s'ha de denominar des del moment en què és reconegut com a tal per altres administracions. Aquest reconeixement permet:

- a) Rebre finançament, en els termes que s'estableixin per conveni, per a la prestació de serveis municipals propis.
- b) Realitzar prestacions i comeses que són competència d'altres administracions públiques, que també les financen, mitjançant la subscripció de convenis.

2.- La manca de reconeixement del Servei Municipal d'Habitatge no impedeix l'exercici de les competències municipals pròpies en matèria d'habitatge.

Article 3: Ubicació

1.- El Servei Municipal d'Habitatge es gestionarà i es prestarà a les dependències municipals situades a la Plaça de l'Ajuntament, 1 de Vilanova del Vallès.

2.- L'anterior no exclou la possibilitat de modificar l'emplaçament o de descentralitzar serveis o prestacions concretes en altres dependències situades en altres punts del municipi.

Article 4: Objecte del reglament i àmbit d'aplicació

1.- El present reglament estableix el règim jurídic bàsic de les diverses prestacions i el seu abast.

2.- Aquest reglament és d'obligat compliment per a tot el personal que presta el servei, com també per als usuaris o destinataris.

3.- És usuari o destinatari, segons s'indiqui en cada cas:



Ajuntament de Vilanova del Vallès

- a) La persona física individual.
- b) La unitat familiar, tal i com es defineix en les normes reguladores de l'Impost sobre la Renda de les Persones Físiques.
- c) La unitat de convivència, entesa com a conjunt de persones que conviuen en un mateix habitatge o que es comprometen a aquesta convivència futura, amb independència de si tenen relació de parentiu entre elles.
- d) L'ofertor d'habitatge, que és la persona física o jurídica que aporta un habitatge a la borsa de mediació, en qualsevol de les seves dues modalitats.

TÍTOL SEGON: SERVEIS MUNICIPALS PROPIS

Capítol I: Informació i assessorament a la ciutadania

Article 5: Definició i persones destinatàries

1.- Es tracta d'un servei de caràcter no reglat, obert al públic i d'atenció al públic que proporciona informació i assessorament general i especialitzat, tècnic i jurídic, i/o derivació a on correspongui en relació amb:

- L'accés a un habitatge habitual permanent o temporal: orientació per a poder disposar d'un habitatge habitual permanent o temporal, públic o privat, sotmès o no al règim de protecció oficial, en propietat, arrendament o per titularitat de qualsevol altre dret real o personal que faculti per a l'ocupació i ús. Inclou informació i assessorament sobre existència d'ajuts i borses de mediació per al lloguer social.
- La informació i l'assessorament poden ser puntuals sobre una o més consultes concretes, o continuats en el temps sobre una problemàtica concreta, supòsit aquest en què es genera acompanyament individualitzat durant tot el procés que requereixi la problemàtica en qüestió.

Article 6: Condicions de prestació

- 1.- El personal encarregat tindrà la formació, coneixements i habilitats adequats.
- 2.- El servei es prestarà en el lloc o llocs i dins els horaris d'obertura al públic que es fixin en cada moment.

Dins l'horari d'obertura al públic es prestarà atenció personal, que podrà condicionar-se a la concertació de cita prèvia, i atenció telefònica.



Ajuntament de Vilanova del Vallès

3.- El servei disposarà d'una adreça de correu electrònic de contacte i, en la mesura que la naturalesa de l'assumpte plantejat ho permeti, es donarà resposta per aquest mateix mitjà. Altrament, s'emplaçarà a l'atenció personal i, si escau, amb prèvia concertació de cita.

4.- En cas que es generi acompanyament, les condicions de prestació referides a lloc, temps i qualsevol altra seran determinades pel professional referent en funció de les característiques de cada cas.

Capítol II: Gestió del parc municipal d'habitatges destinats a polítiques socials

Article 7: Definició i persones destinatàries

1.- La gestió del parc municipal d'habitatges destinats a polítiques socials és un servei parcialment reglat que comprèn el següent:

- a) Dotar el propi servei d'uns habitatges que puguin ser destinats a habitatge social. El proveïment o dotació podrà fer-se, amb o sense subjecció al règim de protecció oficial, a través de qualsevol figura jurídica o negoci jurídic, inclosa la promoció immobiliària, que comporti la titularitat del ple domini o d'un altre dret real o personal sobre l'immoble que faculti per a posteriorment transmetre el dret o cedir l'ocupació i ús a favor de terceres persones físiques, unitats familiars o unitats de convivència amb la finalitat que constitueixi el seu habitatge habitual permanent o temporal.
- b) Transmetre drets reals, inclòs el ple domini, sobre els habitatges o cedir-ne l'ocupació i ús a favor de terceres persones físiques, unitats familiars o unitats de convivència per a residència habitual permanent o temporal, mitjançant el procediment d'adjudicació que s'estableixi en cada cas. L'adjudicació podrà ser directa en supòsits d'emergència a proposta de la Comissió d'adjudicació d'habitatges.
- c) Percebre dels obligats al seu pagament les quantitats que corresponguin i en la periodicitat que s'hagi establert.
- d) Fer seguiment de les adjudicacions i tractar, intentar solucionar i respondre adequadament, fins i tot amb la resolució de contractes o l'extinció de drets, sobre qualsevol incidència, sigui o no de caire econòmic, que sorgeixi després de la transmissió de drets o la cessió de l'ocupació i ús.

El servei s'adreça a qualsevol persona física, unitat familiar o unitat de convivència resident a Vilanova del Vallès i, en aquells casos en què així s'estableixi, únicament o preferentment a les que es trobin en situació de vulnerabilitat, d'exclusió o de risc d'exclusió, circumstància aquesta que haurà de ser informada favorablement pels



Ajuntament de Vilanova del Vallès

Serveis Socials municipals o per l'àrea tècnica social de l'ens gestor o del contractista del servei.

Tractant-se d'habitatges sotmesos al règim de protecció oficial, s'estarà a allò que correspongui conforme estableix l'article 9.

Tot l'anterior s'entén sense perjudici de la intervenció quan calgui de la Comissió d'adjudicació d'habitatges.

Article 8: Condicions de prestació

1.- El proveïment i dotació d'habitatges, en tractar-se d'una operació interna, no es pot sotmetre a cap condició de prestació.

2.- Les condicions de les adjudicacions i el seu règim econòmic es fixaran en la norma o plec reguladors i, si escau, en la convocatòria. En el cas d'adjudicacions directes, en defecte dels anteriors documents, les condicions es fixaran en el document pel qual es formalitzi l'adjudicació.

Tractant-se d'habitatges sotmesos al règim de protecció oficial, s'estarà a allò que correspongui conforme estableix l'article 9.

3.- Les actuacions relacionades amb la qualitat dels habitatges es realitzaran amb la màxima diligència i promptitud que les circumstàncies permetin.

Article 9: Caràcter parcialment reglat del servei

El caràcter parcialment reglat del servei afecta als habitatges sotmesos al règim de protecció oficial i incideix, entre d'altres, en els aspectes relacionats amb la qualificació, el règim jurídic, els requisits que s'han de reunir per accedir-hi i els procediments d'adjudicació, tot això conforme estableixen la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge, els reglaments que la despleguin i els plans d'habitatge.

Capítol III: Gestió de la borsa de mediació per al lloguer social.

Article 10: Definició i persones destinatàries

1.- L'objecte d'aquest servei, que té caràcter reglat, és estimular l'aportació d'habitatges privats desocupats, sotmesos o no al règim de protecció oficial, al mercat de lloguer i amb la finalitat de destinar-los a persones físiques, unitats familiars o unitats de convivència amb risc de pèrdua de l'habitatge habitual o amb dificultats d'accés a un habitatge.



Ajuntament de Vilanova del Vallès

Els estímuls poden consistir, entre d'altres, en una o més de les següents mesures:

- a) Garanties, avals i assegurances de cobrament de les rendes.
- b) La posada de l'habitatge en condicions d'habitabilitat o la concessió d'ajuts econòmics amb aquest objectiu.
- c) Garantir el manteniment de l'habitatge i la reparació dels desperfectes que el llogater hagi pogut ocasionar, incloent la modalitat de cobertura mitjançant assegurança multirisca.
- d) Garantir la defensa jurídica en cas d'impagaments, incloent la modalitat de cobertura mitjançant assegurança de defensa jurídica.

2.- El servei s'adreça, per un cantó, a l'oferent d'habitatge i, per l'altre, a qualsevol persona física, unitat familiar o unitat de convivència resident a Vilanova del Vallès demandant d'habitatge que es trobi en alguna de les situacions a què es refereix l'apartat 1, circumstància aquesta que haurà de ser informada favorablement pels Serveis Socials municipals o per l'àrea tècnica social de l'ens gestor o del contractista del servei.

Article 11: Condicions de prestació

- 1.- El personal encarregat tindrà la formació, coneixements i habilitats adequats.
- 2.- El servei s'ocupa de la cerca d'habitatges i actua com a intermediari entre demandant i oferent, negociant amb aquest una renda que:
 - a) Tractant-se d'un habitatge lliure, ha de ser inferior a la del mercat.
 - b) Tractant-se d'un habitatge de protecció oficial, ha de ser la que correspongui al seu règim de protecció en la data del contracte d'arrendament i en la zona geografia on s'ubica l'habitatge, i sempre sota els estàndards del mercat.
- 3.- En cas que un demandant rebutgi injustificadament una oferta de lloguer, podrà ser exclòs de la borsa durant el període d'un any. Es considera justificat el rebuig a un habitatge quan el lloguer suposi més del 40% dels ingressos.
- 4.- El servei s'ocupa de procurar a l'oferent els estímuls compromesos, de la redacció i signatura del contracte d'arrendament, del dipòsit i devolució de la fiança, del seguiment sobre el compliment de les obligacions legals i contractuals que corresponen a les parts i d'intervenir com a mediador en cas d'incompliment o



Ajuntament de Vilanova del Vallès

conflicte de caire econòmic o no.

La relació jurídica sorgida de l'arrendament és directa entre arrendador oferent i arrendatari demandant, sense perjudici de la que puguin establir l'Ajuntament de Vilanova del Vallès en el propi contracte d'arrendament o en un altre instrument separat, en relació als estímuls compromesos.

5.- La mediació en cas d'incompliment o conflicte es farà prioritàriament mitjançant emplaçament personal de les parts en el lloc on s'ubica el servei i, excepcionalment, fora d'aquesta ubicació sempre que l'encontre es produeixi dins el terme municipal de Vilanova del Vallès. Això s'entén sense perjudici de la utilització de comunicacions telefòniques, per correu electrònic o a través d'altres mitjans a distància.

L'organització i el desplegament de la mediació dependrà de la disponibilitat del personal encarregat, la de la part arrendadora i la de la part arrendatària, de la complexitat de l'assumpte i de la seva evolució, prestant-se sempre amb la màxima diligència i promptitud que les circumstàncies permetin.

La mediació es donarà per finalitzada:

- a) En el moment que el personal encarregat estimi que no hi ha possibilitats d'assolir un acord, bé perquè malgrat intentar-ho la mediació no s'ha pogut iniciar, bé perquè, iniciada, l'aproximació entre les parts és inviable.
- b) Quan alguna de les parts no tingui interès en continuar la mediació sol·licitada, s'hagi iniciat o no aquesta, bé perquè ho manifesti expressament, bé implícitament per actes concloents.
- c) En el moment que s'hagi assolit un acord, el qual es documentarà per escrit sempre que totes les parts així ho requereixin.

6.- Els habitatges d'aquesta borsa no formen part del parc municipal d'habitatges destinats a polítiques socials conforme aquest s'ha definit a l'article 7, ja que l'Ajuntament de Vilanova del Vallès no esdevé titular de cap dret sobre els mateixos.

Article 12: Altres condicions de prestació reglades

En tot allò no contemplat als dos articles anteriors s'estarà al que disposen la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge i el Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge, així com les altres normes que els desenvolupin o substitueixin.



Ajuntament de Vilanova del Vallès

Capítol V: Comissió d'adjudicació d'habitatges

Article 13: Intervenció de la comissió

1.- La comissió elaborarà els seus propis procediments per a l'avaluació dels sol·licitants, publicitat i adjudicació, els quals elevarà per la seva aprovació al Ple municipal

2.- Les adjudicacions directes sobre habitatges integrants de la borsa de mediació en la modalitat d'intermediació seran excepcionals i sempre a proposta de la Comissió.

Article 14: Composició

1.- La Comissió d'adjudicació d'habitatges estarà integrada pels següents membres:

- a) Presidència: que serà exercida per la persona màxima responsable tècnica del servei municipal que tingui adscrites les funcions en matèria d'habitatge.
- b) Els següents vocals:
 - La persona màxima responsable tècnica de Serveis Socials municipals.
 - Un/a tècnic/a del servei municipal que tingui adscrites les funcions en matèria d'habitatge.

2.- La secretaria serà exercida per l'administratiu/va que assumeixi responsabilitats en el Servei municipal d'habitatge.

3.- La Presidència podrà convidar a altres persones que, sense ser membres, puguin participar en qualitat d'assessors amb veu i sense vot.

Article 15: Règim de funcionament i adopció d'acords.

1.- La comissió serà convocada per ordre de la Presidència i amb una antelació mínima de 48 hores, llevat dels casos d'urgència en què es farà amb la que sigui possible.

La convocatòria serà per escrit en el que consti l'ordre del dia i podrà fer-se per mitjans electrònics.

2.- Un cop degudament convocada, per a la vàlida constitució de la comissió i la presa d'acords caldrà la presència de la persona titular de la Presidència i la



Ajuntament de Vilanova del Vallès

d'almenys un vocal.

També quedarà vàlidament constituïda quan, malgrat no haver-se donat compliment als requisits de la convocatòria, es reuneixin tots els membres de la comissió i ho acordin per unanimitat. En aquest cas, per a la presa d'acords també caldrà la presència de tots els membres.

3.- Cap membre no podrà delegar en terceres persones o ser representat per terceres persones, encara que aquestes també siguin membres de la comissió.

4.- Només podran ésser tractats els assumptes que hi figurin a l'ordre del dia, llevat que hi siguin presents tots els membres de la comissió i es declari la urgència de l'assumpte amb el vot favorable de la majoria absoluta.

5.- Els acords s'adoptaran per majoria simple i en cas d'empat dirimeix el resultat de la votació el vot de qualitat de la persona que exerceixi la Presidència.

6.- De cada reunió se n'estendrà acta que signarà la persona que exerceixi la secretaria, amb al vist i plau de la Presidència. L'acta s'ha d'aprovar al final de la mateixa reunió o en la següent.

Un cop aprovada l'acta, el secretari o secretària pot emetre certificats sobre els acords presos. No obstant, també els pot emetre vàlidament abans de l'aprovació de l'acta fent constar expressament aquesta circumstància.

7.- En tot allò no previst en aquest article s'aplicarà supletòriament la regulació que sobre els òrgans col·legiats estableixen la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya i la Llei de l'Estat 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic o normes que les substitueixin.

TÍTOL TERCER: CONVENIS AMB ALTRES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

Article 16: Convenis amb altres administracions públiques

1.- L'Ajuntament de Vilanova del Vallès i, si escau, l'ens gestor dependent o contractista del servei podrà subscriure convenis amb altres administracions públiques per a canalitzar prestacions i comeses de la competència d'aquestes.

2.- Aquests convenis, que expressaran necessàriament, entre d'altres aspectes, les actuacions a realitzar i el seu finançament, seran d'obligat compliment en els seus propis termes.

3.- Les prestacions i comeses que siguin objecte d'aquests convenis no adquiriran



Ajuntament de Vilanova del Vallès

la condició de serveis públics de titularitat municipal encara que s'integrin funcionalment en el conjunt de prestacions de l'Oficina Local d'Habitatge reconeguda per la Generalitat de Catalunya.

TÍTOL QUART: DRETS I DEURES DELS USUARIS O DESTINATARIS

Article 17: Drets i deures dels demandants d'habitatge

1.- Els drets bàsics són els següents:

- a) Sol·licitar i rebre la informació i l'assessorament necessaris per a la resolució de la consulta o consultes concretes.
- b) Rebre l'acompanyament necessari per a l'abordatge de la problemàtica concreta plantejada.
- c) Obtenir informació sobre els serveis i les prestacions.
- d) Obtenir informació sobre la valoració de llur situació.
- e) Tenir una persona del servei com a professional referent i interlocutor principal.
- f) Rebre els serveis amb qualitat i continuïtat.
- g) Obtenir informació sobre els mecanismes de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions i rebre'n resposta.
- h) Ésser tractats amb el degut respecte i consideració, sense cap tipus de discriminació.

2.- Els deures bàsics són els següents:

- a) Seguir les indicacions del personal del servei.
- b) Atendre les orientacions i demandes dels professionals dels serveis en relació al tractament del seu cas, participar en el procés i comparèixer a les entrevistes.
- c) Comunicar qualsevol canvi que es produeixi en la seva situació que pugui afectar a la prestació dels serveis.
- d) Atendre les obligacions econòmiques que siguin al seu càrrec.



Ajuntament de Vilanova del Vallès

- e) Respectar la dignitat i els drets del personal del servei com a persones i com a treballadors, així com la de la resta de persones usuàries.
- f) Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració.
- g) Respectar i utilitzar responsablement el mobiliari i les instal·lacions del servei.

Article 18: Drets i deures dels oferents d'habitatge

1.- Són drets bàsics els assenyalats a les lletres a), c), e), f), g) i h) de l'apartat 1 de l'article anterior, als que s'afegeix el dret a percebre aquelles quantitats econòmiques que siguin al seu favor.

2.- Són deures bàsics els mateixos que contempla l'apartat 2 de l'article anterior.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL ÚNICA

Els preceptes d'aquest reglament que incorporen o reproduïxen aspectes de la normativa sectorial, sigui de rang legal o reglamentari, s'entenen automàticament modificats o substituïts en el moment en què es produeixi la revisió de la normativa sectorial de què portin causa. La resta de preceptes mantindran la seva vigència sempre que siguin compatibles o permetin una interpretació harmònica amb la nova normativa.”

Yolanda Lorenzo Garcia
Alcaldeessa

Vilanova del Vallès, 30 de setembre de 2022