

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A SERVEIS SOCIALS

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

El 8 de novembre de 2021, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat pel fet que els serveis socials no li haguessin proporcionat un recurs habitacional arran del seu desnonament.

Exposava que, en data 28 d'octubre de 2021, ella i la seva família (entre els quals hi ha el seu fill d'un any) van ser desnonats sense que, per part dels serveis socials, se'ls oferís cap recurs habitacional en aquell moment. Únicament se'ls va oferir, via telefònica, un traster.

Explicava que, després d'aquella data, i sols per a una part de la família, se'ls va oferir la possibilitat de compartir un habitatge amb deu persones més.

En la documentació aportada per la ciutadana, es fa referència l'Informe de valoració de l'assistència al llançament, segons el qual els serveis socials municipals havien ofert els recursos habitacionals i socials adients a la situació. Aquest fet és recollit a la sentència judicial mitjançant la qual es dicta l'ordre de desnonament (concretament, a l'apartat de fonaments de dret), de la qual cosa s'infereix que la ciutadana disposava d'alternativa habitacional per part de l'Ajuntament de Barcelona.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient estudiant els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 17 de novembre de 2021, es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 24 de desembre de 2021, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa que el Centre de Serveis Socials (CSS) comença a atendre la ciutadana el 3 de març de 2021 des del torn d'urgències. En aquesta entrevista, la promotora de la queixa informa que tenen programat el llançament per al dia 5 de març de 2021 per procediment judicial de desnonament per manca de pagament del lloguer. Les persones demandades són les anteriors llogateres.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), d'acord amb la Mesura de Govern sobre l'Estratègia d'Impuls de l'Agenda 2030, concretament amb l'objectiu 1.1, el 2030 tota persona resident a Barcelona que es quedi sense sostre tindrà un llit on dormir i un plat a taula, i el nombre de persones sense llar es reduirà fortament.

La ciutadana manifesta formar part d'unitat familiar composta per ella mateixa, la seva parella, un fill d'onze mesos i la seva mare, tots ells amb mancances de documentació, a diferents nivells.

Informa que resideixen al domicili objecte de llançament des del setembre de 2020. Hi accedeixen a partir del contacte i amistat amb el titular del contracte de lloguer i demandat. Aquesta persona els va requerir 2.000 € per gestionar i sol·licitar el canvi de titular del contracte amb la propietat. Segons informava, el demandat deia que marxava al país d'origen i que el lloguer estava al corrent de pagament.

Segons indica la ciutadana, van estar en contacte amb l'empresa, a qui van ingressar el 2 de novembre de 2020 un total de 1.500 € en concepte dels lloguers pendents de pagar (setembre i octubre), amb un lloguer de 750 €/mes. Des de l'empresa van manifestar que no hi havia inconvenient a fer el canvi de titularitat. Quan reben la documentació judicial de la demanda (en data 22 d'octubre de 2020), la persona de contacte de l'empresa els indica que no es preocupin, que retiraran la demanda.

La família va pagar 4.500 € a l'empresa en concepte de lloguers. Més tard, però, van rebre la visita, al domicili, d'un representant de la mateixa empresa, que els va manifestar que el llançament estava programat per al 5 de març de 2021 i que havien d'abandonar el domicili.

La ciutadana indica que va contactar amb el procurador i l'advocada de la part demandant, que van confirmar el procediment i la decisió de la propietat de no acordar la continuïtat com a inquilins de la família; per aquest motiu els van recomanar // de l'habitatge.

Tot això ha ocasionat molt neguit a la ciutadana per la situació d'instabilitat habitacional i la perspectiva de poder-se quedar sense habitatge.

Els ingressos de la unitat familiar provenien de feines en economia informal de la parella de la ciutadana, que treballava esporàdicament en la construcció i rehabilitació d'edificis i habitatges. Aquesta feina era inestable i depenia de la demanda existent, activitat que, segons informa, generava uns ingressos mitjans aproximants de 600 a 700 €/mes.

Fins al novembre de 2020, la ciutadana i la seva mare treballaven també en economia informal, en el sector de neteja. Amb motiu de la situació sanitària, van deixar de tenir feina i ingressos. En el moment de l'informe, la ciutadana s'ocupava de la cura de l'infant, mentre que la seva mare realitzava cerca activa de feina, per complementar i incrementar els ingressos de la unitat familiar.

Manifestaven que, a causa dels pagaments efectuats, primer al titular del contracte i després a l'empresa, s'havien quedat sense estalvis i indicaven que no tenien compte corrent.

Des del CSS se'ls orienta a sol·licitar assessorament legal a SOJ (Servei d'Orientació Jurídica) de la Ciutat de la Justícia i a informar l'Oficina de l'Habitatge. Al SOJ no se'ls

David Bondia Garcia

dona accés a advocat d'ofici ja que no són part demandada i els deriven a contactar amb la part demandant; també els faciliten les dades del procurador. A l'Oficina de l'Habitatge s'activa el SIPHO (Servei d'Intervenció en la Pèrdua d'Habitatge i Ocupació), que comença la intervenció i coordinació amb el CSS.

La ciutadana manifesta tenir xarxa social, que podria facilitar la trobada d'una alternativa habitacional en forma d'habitació de lloguer, però afegeix que necessitarien temps per a aconseguir-ho, i que tampoc en tenen la certesa. Així mateix, indica que dificulta l'obtenció de contractes de lloguer el fet de trobar-se en situació administrativa irregular, no tenir un contracte laboral formal i no disposar d'estalvis.

El CSS orienta la família sobre el procediment de desnonament i els informa que l'equip del SIPHO hi serà present i durà a terme in situ una tasca de mediació amb la part demandant i amb la comissió judicial. La SIPHO sol·licitarà, en el moment del llançament, la suspensió temporal del desnonament fins que es garanteixi una alternativa habitacional.

També s'indica que el CSS farà seguiment del cas des de la seva Unitat de Seguiment i Tractament i que se li donarà suport en la cerca d'una alternativa habitacional. Es valorarà oferir-li suport econòmic per sufragar l'entrada d'un nou contracte de lloguer o bé donar-li suport temporalitzat per a una part del cost de la primera etapa, si escau; amb el compromís de cerca activa per part de la família d'aquesta alternativa habitacional.

En una entrevista realitzada el dia 15 de març de 2021, la ciutadana explica que finalment el 5 de març de 2021 es va aturar el desnonament (hi va estar present el Sindicat de Llogaters i la SIPHO). Com que no eren les persones demandades, els van dir que havien d'anar al Jutjat a fer una compareixença. Van anar-hi i van sol·licitar un advocat d'ofici.

A principis d'abril, es va fer una trucada telefònica per fer seguiment de la situació i la ciutadana va informar de la separació de la parella. Es va acordar una visita presencial per poder parlar mes tranquil·lament.

La visita es va fer el 27 d'abril del 2021 i la ciutadana va explicar que, tot i el trencament de la relació, la parella continua al mateix habitatge per manca d'alternatives. Comenta que l'infant encara no està registrat perquè li van robar el passaport i que, fins que no el tingui, no podrà efectuar el registre (està a l'espera d'uns documents del seu país).

Va informar que, el 4 de juny de 2021, tenien el judici pel desnonament. Va manifestar que no tenien ingressos, i es va arribar als següents acords següents:

- Derivació a Càritas per inserció laboral.
- Derivació al Banc d'Aliments. Derivació a AEMA per a roba per al nen.
- Ajut amb la targeta moneder (300 €).
- Es concerta una visita amb l'advocada del CSS per diferents consultes legals.

Al maig del 2021, la ciutadana informa de la denegació del dret d'assistència jurídica gratuïta ja que no ha pogut demostrar la situació d'insolvència. L'advocada del CSS li fa un escrit d'impugnació davant de la resolució de la Comissió de Justícia Gratuïta i la ciutadana demana un informe social per justificar la situació de vulnerabilitat econòmica. A principis de juny, informa que li han denegat l'advocat d'ofici, però que igualment es presentarà al judici.

Es continua fent el seguiment de la situació i donant suport amb la targeta moneder per poder cobrir les necessitats bàsiques. També es manté el contacte amb la SIPHO, que fa seguiment del procediment judicial. Aquesta informa que no té marge d'actuació ja que no pot sol·licitar un pis d'emergències per la situació administrativa irregular de la família.

Al setembre de 2021, la ciutadana informa que té una advocada i que aquesta ha demanat un informe de vulnerabilitat per poder demanar que s'ajorni el llançament. El 4 d'octubre de 2021, exposa que feia uns dies que l'advocada l'havia informat que el jutge no havia acceptat l'informe de vulnerabilitat, però que faria un recurs i que ja li diria alguna cosa. Des del sindicat li havien dit que, si aquest recurs no funcionava, demanés a l'advocada els recursos elaborats i els informes de vulnerabilitat perquè llavors ells presentarien un recurs davant de l'ONU, que sí que aturaria el desnonament.

El dia 27 d'octubre de 2021, la SIPHO informa que finalment el desnonament continua endavant i que segurament s'executarà. Seguidament, es truca a la ciutadana per donar-li trasllat de les informacions de la SIPHO. En tot moment, la ciutadana diu que no té alternativa habitacional i se li proposa fer una sol·licitud de guardamobles, que ha de signar. Però aquell dia no va al CSS per signar i poder fer el tràmit.

El dia 28 d'octubre de 2021, finalment s'executa el desnonament. Els Mossos d'Esquadra van demanar al Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB) la seva presència. S'aconsegueix negociar amb la propietat que la ciutadana pugui accedir un altre dia a recollir totes les seves pertinences. Des del CUESB s'allotja tota la unitat de convivència a un hostel de Santa Coloma de Gramenet, inclosa l'exparella, per dues nits.

Es truca a la ciutadana, que comenta que, de moment, està a casa de la veïna perquè tenen reunió a la tarda amb el sindicat. Creuen que el jutge no ha actuat bé perquè ha considerat que la família no estava en situació de vulnerabilitat i tenia alternativa habitacional. L'advocat responsable del recurs davant de l'ONU (en contra de la denegació de la suspensió del llançament) vol interposar un recurs contra la seva decisió.

S'acorda amb la ciutadana la tramitació del guardamobles per al dia 3 de novembre 2021. També se li comunica que s'ha sol·licitat a una altra companyia un allotjament amb cuina a Barcelona, atès que hi ha disponibilitat en un sociohabitatge compartit amb una altra família (no especifiquen el nombre de persones), al qual podran accedir el 29 d'octubre de 2021, i es mostra agraïda.

David Bondia Garcia

Posteriorment, la ciutadana comenta que van acabar molt tard la reunió amb el sindicat, i que una de les persones que hi participava els havia ofert una habitació lliure per a ella, la mare i el fill. Li havien aconsellat que anés a viure amb algú que conegués, perquè era millor que anar a un pis compartit amb persones que no coneixia. Segons informacions facilitades pel CSS, al març de 2022, la ciutadana i la seva família no ha fet més ús dels allotjaments proporcionats pels serveis socials municipals, i són acollits en el pis d'una altra família.

La ciutadana sol·licita la recàrrega de la targeta moneder i se li torna a proporcionar l'ajut. Se li dona visita per al 15 de novembre de 2021 per tornar a valorar la situació, però la cancel·la.

Des del CSS es dona seguiment a la família, s'ofereix suport per cobrir les seves necessitats bàsiques i es proporciona acompanyament per a la inserció laboral. Mentrestant, estan pendents de poder donar d'alta l'infant al Registre Civil a fi de demanar la nacionalitat del nen, per tal que la ciutadana pugui tramitar el seu permís de residència.

CONSIDERACIONS

La ciutadana es va adreçar a la Sindicatura en un moment força crític per a la família atès que havien perdut l'habitatge en un desnonament i exposava que els serveis socials no els havien ofert una alternativa habitacional, i que s'havien limitat a facilitar un traster per poder portar-hi les seves pertinences.

L'informe municipal, al seu torn, aporta informació detallada sobre la intervenció amb la família, abans, durant i després del desnonament, en què es constata que, a banda d'altres aspectes, s'havien ofert diferents recursos habitacionals davant de la previsió del desnonament, abans i després d'efectuar-se.

El contrast entre la descripció de la queixa que fa la ciutadana i la informació continguda a l'informe que l'IMSS ha adreçat a la Sindicatura posa de manifest les dificultats de gestionar determinades situacions d'alta vulnerabilitat socioeconòmica. Els CSS tenen limitacions per poder respondre a les expectatives de les persones ateses, que estan travessant una greu situació. Les famílies sovint es troben, com en aquest cas, amb infants a càrrec i sense ingressos mínims garantits, i han de viure amb inestabilitat i incertesa la seva quotidianitat. Això s'esdevé malgrat els esforços municipals (tant en l'àmbit pressupostari com en l'organitzatiu o de gestió) i els dels equips dels CSS, especialment en territoris amb indicadors elevats de necessitats socials i, per tant, amb una alta pressió assistencial.

Com ja s'ha manifestat des d'aquesta Sindicatura en anteriors ocasions, les situacions de pobresa i vulnerabilitat provenen de causes estructurals. Les circumstàncies de les persones i les famílies són, però, ara per ara, on es pot incidir des dels CSS. Tanmateix, aquests centres no disposen, en moltes ocasions (com en aquesta), de la capacitat de poder assegurar uns ingressos estables a les famílies en aquestes situacions. A més, sovint són tramitadors de recursos de l'Administració local o d'altres administracions, que predeterminen les condicions per accedir-hi.

En el cas que es planteja, i a partir de l'informe municipal, es té constància que s'ha treballat de forma coordinada amb altres serveis i professionals, i que s'ha vetllat per la cobertura de les necessitats bàsiques de la família, tal com determina la Llei 12/2007, de serveis socials. Així mateix, s'observa que l'atenció, realitzada inicialment des de l'àmbit de primera acollida, passa a la Unitat de Seguiment i Tractament, atenent la conjuntura de la família i la seva situació de vulnerabilitat.

Es presumeix que una de les circumstàncies que genera la queixa és el fet que, en el moment del llançament, el CSS no hi estigués present, sinó que el suport social presencial aquell dia es dugués a terme per professionals del CUESB.

Sobre aquesta qüestió, la Circular 1/2021, d'11 de juny de 2021, de la Gerència de l'Àrea de Drets Socials Justícia Global, Feminismes i LGTBI, relativa a l'organització dels serveis socials en la seva funció d'assistència als llançaments, preveu que l'Ajuntament dona cobertura a les necessitats de les persones desnonades, no només des de la intervenció dels CSS, sinó també des del CUESB, així com des del SIPHO, que opera en matèria d'habitatge de forma integral, complementant les actuacions dels CSS. L'Ajuntament de Barcelona persegueix, d'aquesta manera, donar una resposta integral a les necessitats de totes les persones afectades.

En el moment del desnonament de la ciutadana, hi ha la presència del CUESB, el qual ofereix allotjament a tota la unitat de convivència a l'hostal de Santa Coloma de Gramenet, inclosa l'exparella, per dues nits.

Posteriorment, des del CUESB i el CSS es treballa de manera coordinada per oferir continuïtat en l'allotjament del nucli familiar a través dels recursos dels quals es disposa des de l'àmbit social.

Cal recordar, en aquest punt, que els serveis socials municipals, segons es desprèn de la Llei 12/2007, de serveis socials, així com de la Cartera de Serveis Socials (Decret 142/2010), han de proveir d'allotjament, però no tenen competències en matèria d'habitatge.

No obstant, com hem insistit des d'aquesta Sindicatura en diverses ocasions, les pensions, hostals o altres alternatives que s'ofereixen a les famílies, si bé responen als preceptes normatius, no són entorns adients per als infants. En aquest sentit, la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència diu, a l'article 12.2, que els poders públics han de proporcionar la protecció i assistència necessàries a les famílies perquè puguin assumir plenament llurs responsabilitats.

Pel que fa a la documentació aportada per la ciutadana, es constata que la informació continguda a l'Informe de valoració de l'assistència al llançament, a l'Informe d'avaluació de vulnerabilitat i/o exclusió residencial i en un Informe social aportat (documents elaborats pel CSS) és coherent amb la informació que conté l'informe que l'Ajuntament ha fet arribar a la Sindicatura. En aquests documents es reflecteix la situació de vulnerabilitat de la família, així com la intervenció dels serveis socials municipals, que els van oferir recursos habitacionals durant el procés. Per "recurs habitacional" s'entén "allotjament" o suport per accedir a habitatges en el mercat ordinari.

David Bondia Garcia

Finalment, és necessari recordar la importància i la necessitat que els serveis municipals (tant els serveis socials com els d'habitatge) segueixin vetllant per garantir la cobertura de les necessitats de la família i acompanyin el seu procés d'estabilització. L'informe municipal expressa que això és el que està previst fer. Segons gestions posteriors realitzades des de la Sindicatura amb el CSS, es manté el seguiment telefònicament i està prevista una visita presencial.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula aquesta institució, aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. **Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació de l'IMSS ha estat ajustada a dret, però pot millorar en eficàcia.**

En conseqüència, s'emet la següent decisió:

- **Recomanar a l'IMSS** que vetlli per tal que les famílies amb infants que han perdut l'habitatge puguin disposar d'unes condicions que els permetin el seu desenvolupament integral.
- **Recomanar a l'IMSS** que vetlli per tal de garantir que les famílies que han de ser desnonades puguin saber el tipus d'acompanyament que podran tenir en aquell moment.
- **Recordar a l'IMSS** que ha de seguir realitzant un acompanyament adequat a la família.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i, del seu contingut, s'informarà la persona interessada.

Barcelona, març de 2022