

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 22 de setembre de 2020, una ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat pel fet que s'havia comunicat a ella i a la seva família (composta per la parella i tres filles de 5, 7 i 11 anys) que havien de deixar el pis d'acollida municipal en el qual estaven residint.

Exposava que la família feia aproximadament tres anys que vivia al pis i que eren coneixedors que no era un recurs indefinit, però que mantenien una actitud proactiva i esperaven millorar la seva situació per poder accedir a un altre habitatge.

Explicava que se'ls havia comunicat que havien de deixar l'habitatge en data 16 de novembre de 2020 per un incompliment per part d'ella per viatjar al seu país d'origen; ignorava, però, que no podia realitzar aquesta gestió.

Necessitava urgentment la partida de naixement de la seva filla d'11 anys per poder tramitar adequadament la seva documentació. Reconeix que podia haver-la obtingut a través dels serveis consulars del seu país, però hauria trigat tres mesos. Per aquest motiu, va decidir fer un viatge de cinc dies al seu país (anada i tornada amb bus), d'on va tornar amb el document necessari. Deia que desconeixia que no pogués viatjar al seu país i afegia que l'habitatge no va quedar buit en cap moment, atès que la seva parella i les tres filles van romandre al domicili familiar durant els cinc dies.

Considerava que se li estava generant un greuge en aplicar la mesura de finalització d'estada al pis, davant d'uns fets que es van produir per resoldre una necessitat documental de la família i sense realitzar un mal ús de l'habitatge en cap moment.

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 30 de setembre de 2020, es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

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 1.2., per al 2030, reduir fortament la incidència de la pobresa severa a Barcelona, especialment entre la població més jove, vetllant també perquè no afecti desproporcionadament determinats territoris.

Resposta dels òrgans afectats

En data 21 de desembre de 2021, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada a partir de cinc documents.

1. Informe emès pel SISFAM (Servei d'Inserció Social amb Famílies) elaborat a l'octubre de 2020, en el qual s'explica que la família està integrada per la parella i tres filles (d'11, 7 i 5 anys). Eren atesos pel servei des del desembre de 2015.

La ciutadana va estar treballant el 2019 però al març de 2020 es va quedar sense feina, motiu pel qual va tramitar l'atur i el subsidi per a treballadores de la llar, sense que hagués començat a percebre ingressos en el moment de l'informe. La seva parella s'havia dedicat a les tasques de la llar i la cura dels infants, alhora que ajudava a l'economia familiar recollint ferralla.

La família disposa de targeta sanitària i es realitza el corresponent seguiment pediàtric dels infants.

Les tres menors d'edat assistien de forma regular i estan integrades en la dinàmica escolar. Les dues grans assisteixen a un espai de reforç de l'escolarització tres dies per setmana.

El pare feia un curs d'alfabetització en castellà, interromput per la pandèmia, i la ciutadana ha fet un curs de castellà i d'ajudanta de sala i cambrera.

Pel que fa a la situació relacionada amb l'habitatge, la família residia en un local ocupat en una oficina bancària en desús de la qual va ser desallotjada en data 12 de maig de 2017. El SISFAM la va ubicar en un pis pensió del carrer Agregació de Barcelona i la va inscriure com a sol·licitant d'habitatge de protecció oficial a l'Oficina de l'Habitatge.

El SISFAM és un recurs que no disposa d'alternatives d'habitatge i que ofereix allotjament temporal a les famílies que són desnonades i no tenen un lloc on viure. La família estava allotjada des del 2017 perquè havien complert amb el pla de treball acordat i s'havien esforçat per millorar la seva realitat familiar. No obstant, van incomplir la normativa establerta a l'allotjament ja que un dels membres del nucli familiar va deixar de fer us del recurs durant uns dies..

La ciutadana va comunicar, via WhatsApp, que tota la família marxava uns dies a França a veure el pare, ja que feia vuit anys que no es veien. Se'ls va informar que, per normativa de l'allotjament, no podien fer-ho. Posteriorment, va comunicar que marxaria sola o amb la filla petita perquè el pare estava malalt, a la qual cosa li van dir que es valoraria i que hauria d'aportar justificants. Després de la valoració, es va informar la ciutadana que, pels canvis d'informacions i la falta de justificació, no podia marxar. La ciutadana va verbalitzar que el pare necessitava acompanyament mèdic i que marxaria uns dies a fer-li suport. El servei no va validar la petició i es va acordar

David Bondia Garcia

una entrevista per a la tornada, en la qual la ciutadana es va comprometre a aportar informes mèdics.

Quan la ciutadana va tornar a Barcelona es va fer una entrevista en la qual va explicar que havia anat a Romania per tal de regularitzar la situació documental de la seva filla gran. Es va valorar que havia incomplert la normativa del recurs habitacional i que les gestions les podia haver realitzat des del Consolat Romanès. En conseqüència, al setembre de 2020 se'ls va informar que haurien de deixar el recurs en dos o tres mesos.

Se'ls va explicar que no se'ls aplicava una expulsió immediata per la bona evolució familiar i se'ls va recordar que eren coneixedors de la normativa i del posicionament del servei. Se'ls va lliurar un document comunicatiu amb data de sortida del 16 de novembre de 2020, que la família es va negar a signar.

2. Relació de missatges de WhatsApp entre la ciutadana i el servei municipal, en els quals la ciutadana comunica la intenció d'anar a França a casa del pare.
3. Certificat Check In de l'empresa que gestiona l'allotjament d'estada temporal del carrer Agregació, en el qual consta que l'entrada de la família es realitza família en data 12 de maig de 2017, i que la sortida serà concretada pel SISFA Rom.
4. Informe del SISFAM de data 12 d'abril de 2021, en el qual s'exposa que, per la situació d'excepcionalitat generada per la pandèmia, s'aplicava una moratòria temporal per a les famílies que vivien en una pensió, fins que s'assolís una certa estabilitat sanitària. En el cas de la família en concret, haurien de deixar el recurs tan bon punt finalitzés la moratòria. En data 12 d'abril de 2021, la família és informada i signa el document pertinent del qual se'ls lliura una còpia.
5. Informe del SISFAM de data 22 de novembre de 2021 en el qual s'exposa que la família continua en el recurs d'allotjament en situació de moratòria per la pandèmia.

La ciutadana havia fet cursos de formació i va ser contractada per una empresa que es va mostrar contenta amb el seu treball, però no li van renovar el contracte per dues baixes laborals. El seu cònjuge realitzava un curs d'alfabetització i les tres nenes assistien amb regularitat a l'escola i rebien reforç escolar. El SISFAM els proporcionava ajuda econòmica per costejar una part del reforç escolar, les colònies i la roba dels infants.

La família no tenia ingressos estables i estava a l'espera de la resposta de la renda garantida de ciutadania (RGC).

CONSIDERACIONS

L'Ajuntament ha trigat més de catorze mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis

municipals. Així mateix, **incompleix el deure de col·laboració** establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del dia 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda a l'IMSS l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.**

La promotora de la queixa va dirigir-se a la Sindicatura de Greuges de Barcelona en un moment molt crític, en què el nucli familiar de convivència, després d'haver hagut de deixar el seu anterior habitatge, vivien en una pensió costejada pels serveis socials municipals. Aquests els van informar que havien de deixar-la per incompliment de les condicions de l'allotjament.

Els serveis socials exposen que la família era atesa pel servei des del desembre de 2015. Aquesta és una dada rellevant ja que posa de manifest una atenció de llarga durada, alhora que un ampli coneixement de les circumstàncies de la família. Aquesta continuïtat en l'atenció dona compliment a l'article 9.2.c de la Llei 12/2007, de serveis socials, que estableix el dret dels destinataris de serveis socials a rebre'ls de manera continuada mentre estiguin en situació de necessitar el servei.

D'altra banda, quan es facilita de forma urgent l'allotjament l'any 2017 s'actua d'acord amb l'article 9.2.d, que estableix el dret a rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari, en els supòsits determinats per l'Administració competent.

En el treball realitzat pel servei municipal s'observa també l'establiment d'un pla de treball, tal com es preveu als articles 9.2.a i 9.2.g de la Llei 12/2007, de serveis socials, referents al dret a disposar d'un pla d'atenció, així com a participar en la presa de decisions sobre el procés d'intervenció acordat. El pla de treball, segons consta a l'informe municipal, preveu diferents aspectes que han d'incidir en la millora de la situació de la ciutadana i la seva família.

El fet que genera la queixa, però, es produeix l'any 2020 (després que la família resti allotjada pel servei municipal durant més de tres anys) per l'incompliment de la família de les condicions explicitades, quan s'informa la ciutadana que hauran de deixar l'allotjament. Per tant, es va informar la família, prèviament, de les condicions del recurs habitacional i, posteriorment, de com aquestes incidien en les decisions que es prenen des del servei municipal. Per tant, es va actuar d'acord amb el dret a la informació que disposa l'article 10 de la Llei 12/2007.

Així doncs, en totes les accions esmentades fins a aquest punt, aquesta institució considera que s'ha procedit d'acord amb la normativa. No obstant, hi ha determinats aspectes sobre els quals és necessari reflexionar.

És obvi que la manca d'habitatge de la família, amb la important inestabilitat que aquest fet comporta i la incidència que això pot tenir (especialment sobre les tres menors d'edat que formen part del nucli), no havia quedat resolta després de l'actuació

David Bondia Garcia

municipal. Per tant, era d'esperar que la finalització de l'allotjament comportés dificultats addicionals al nucli familiar.

També cal assenyalar, com s'ha fet en altres ocasions, que la permanència de la família en un allotjament d'aquestes característiques durant tots aquests anys (més de quatre anys) comporta una despesa per a l'Administració municipal molt elevada que, si bé garanteix un sostre per a la família, no proporciona en molts casos les condicions necessàries per desenvolupar de forma normalitzada la vida quotidiana.

L'article 15.2 de la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, estableix que els poders públics han d'adoptar amb caràcter urgent les mesures necessàries per evitar que el contingut essencial dels drets dels infants i els adolescents resti afectat per la manca de recursos adaptats a llurs necessitats.

Per tant, és necessari, que l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI i l'IMSS segueixin treballant per tal de poder garantir a les famílies uns allotjaments temporals adequats que permetin, d'acord amb l'article 13.3 de la Carta de drets i deures de Barcelona, posar a l'abast de les famílies els instruments i recursos necessaris perquè desenvolupin el paper d'unitat bàsica de la societat i nucli socialitzador i protector dels i les menors d'edat.

Aquesta Sindicatura és coneixedora dels esforços realitzats pel consistori en matèria d'habitatge, així com de les dificultats que existeixen per millorar aquesta situació. Amb tot, el dret a l'habitatge és un dret fonamental, com també ho és la protecció de les famílies i dels infants, l'interès superior dels quals ha de ser prioritari en totes les actuacions portades a terme pels poders públics.

Tot i així, cal destacar que, després de la presentació de la queixa a la Sindicatura per part de la ciutadana, l'IMSS ha prorrogat l'allotjament de la família, de manera que s'ha actuat garantint la cobertura del seu allotjament..

Per finalitzar, es vol reflexionar sobre el motiu que generava l'incompliment de les condicions d'allotjament. La normativa de l'allotjament determina que no es pot produir l'absència del recurs durant la nit i la ciutadana va incomplir aquesta condició. Així doncs, no va actuar d'acord amb l'article 13.1 de la Llei 12/2007, de serveis socials, que estableix que les persones que accedeixen als serveis socials municipals han de complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions. També va incomplir el punt g) del mateix article, ja que va donar diferents explicacions sobre la seva absència.

Amb tot, és necessari entendre que **la condició d'impedir les absències seria ajustada en cas d'allotjaments provisionals, però pot resultar desproporcionada en situacions com la descrita**, en la qual l'allotjament temporal es prorroga durant anys. En un període de temps tan llarg, les persones han de poder mantenir els vincles familiars i realitzar determinades accions d'acord amb l'ús de la seva llibertat i els seus drets.

Per tant, **seria convenient revisar aquesta condició**, de forma particular i justificada, en cada una de les situacions en què es pugui plantejar, més enllà d'una denegació

general, d'acord amb el dret a la vida personal i familiar que recull l'article 13 de la Carta de drets i deures de Barcelona.

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, malgrat que pot millorar en eficàcia pel que fa a posar a les persones al centre de l'atenció.**

En conseqüència, emetem la següent decisió:

- **Recomanar a l'Institut Municipal de la Seguretat Social (IMSS)** que, en les situacions en què hi hagi incompliments de les normatives d'allotjament, se cerquin alternatives (i s'informi d'aquestes) per tal de no afegir inquietud a la situació de vulnerabilitat de les famílies.
- **Recomanar a l'Institut Municipal de la Seguretat Social (IMSS)** que segueixi treballant per tal de facilitar a les famílies amb infants allotjaments on es pugui desenvolupar adequadament la vida quotidiana.
- **Recomanar a l'Institut Municipal de la Seguretat Social (IMSS)** que es puguin revisar i valorar les normatives dels allotjaments, en situacions particulars i de forma justificada, quan els allotjament temporals se sostinguin en el temps.

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