

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 7 de gener de 2022 una ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat pels resultats de l'ús del servei de magatzem proporcionat pels serveis socials municipals.

Exposava que feia cinc anys havia estat desnonada del seu domicili i que en aquell moment el Centre de Serveis Socials (CSS) es va ocupar de traslladar els seus mobles, electrodomèstics i altres estris domèstics a un magatzem. Segons va ser informada pel CSS, el valor dels objectes ascendia a prop de 12.000 euros.

Explica que, després de quatre anys allotjada en pensions, a través de la Mesa d'Emergència d'Habitatge se li va facilitar un habitatge, al qual va accedir el novembre del 2020. En aquell moment va poder recuperar els seus objectes, però es va trobar que no n'hi havien retornat alguns (mantes i roba de llits) i d'altres van arribar trencats, com la rentadora, la nevera, la vaixel·la, la cristalleria i l'estenedor. A més, l'equip que li va portar les coses li va causar desperfectes a l'habitatge. Després de reclamar, un tècnic va anar al seu domicili (el març o l'abril del 2021) i l'únic resultat d'aquesta visita va ser la reparació de l'estenedor.

La ciutadana ha seguit reclamant, sense resultats.

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 12 de gener 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 23 de febrer de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposava que, des del dia del trasllat, el 4 de desembre de 2020, fins a la data de

reclamació expressada per telèfon, el 17 de gener de 2021, passa més d'un mes. La reclamació formal arriba el 28 de gener de 2021.

L'informe municipal incorpora un informe de l'empresa gestora (validat per un tècnic municipal). Aquest document explica que la prestació del servei es va produir arran de la petició de guardamobles efectuada a través dels serveis socials.

Es va concretar el dia i l'hora dels treballs amb la usuària i es va elaborar un inventari dels seus estris amb una cotització de la usuària, que va valorar les seves pertinences en 3.000 euros (escrita per la usuària mateixa).

Al cap d'un any, la ciutadana va fer una visita a les instal·lacions del guardamobles i va retirar amb mitjans propis alguns dels seus estris.

Un mes més tard, els serveis socials van tornar a activar el servei de guardamobles. Novament, es va concretar una data amb la usuària que, en aquesta ocasió, va inventar els seus estris amb una valoració de 100 euros.

Per tant, sumant les dues actuacions, la usuària mateixa taxa el valor dels seus objectes en 3.100 euros.

El 4 de desembre de 2020, els serveis socials van sol·licitar la retirada total dels objectes. Es va concertar dia i hora amb la usuària.

Tal com estableix el protocol intern, quan es lliuren tots els estris, es fa signar a la usuària l'inventari original per tal que pugui comprovar els estris inventariats. També es facilita un full d'incidències per anotar-hi qualsevol comentari.

Després de més de trenta dies, es va rebre una queixa a través dels serveis socials pel servei prestat. S'hi feia referència a una cafetera i a algunes ratllades en alguna porta i mobles que, segons la ciutadana, s'havien produït per la mudança. Tot i que en la clàusula 8.5 del protocol s'estableix que "no s'admetran queixes transcorregudes 48 hores del servei de transport", l'empresa va atendre la queixa per donar solució a les incidències.

Internament, l'empresa va preguntar sobre els desperfectes a l'encarregat i als operaris que van efectuar el servei, i no els van reconèixer. Amb tot, l'empresa va proporcionar la visita d'un tècnic com a millora del servei. Per les fotografies i, més tard, per la visita del tècnic, es va constatar que els tècnics mateixos podien reparar les incidències.

Finalment, el dia 29 de març de 2021 es va enviar un tècnic de l'empresa per valorar les incidències comunicades. Algunes es podien arreglar i d'altres no, per falta de material en aquell moment. El tècnic va comunicar la situació a la usuària i li va plantejar la solució per a la resta d'incidències. La usuària va comunicar que desitjava la substitució i no la reparació dels objectes, cosa que no estava prevista per l'empresa, sense abans intentar fer-ne la reparació.

David Bondia Garcia

El 18 de gener de 2022, l'empresa va rebre la queixa de la usuària a través de la Sindicatura de Greuges i va observar canvis en la valoració dels objectes, el nombre d'incidències, etcètera.

L'informe de l'empresa inclou uns annexos:

1. Protocol de la primera petició de trasllat de pis al guardamobles.
2. Inventari del servei de la primera mudança de pis al guardamobles.
3. Sortida parcial pels seus mitjans el 30 d'abril de 2018.
4. Protocol de la segona petició de trasllat de pis al guardamobles.
5. Inventari del servei de la segona mudança de pis al guardamobles.
6. Protocol de la petició de retorn dels mobles del guardamobles a un nou pis.
7. Inventari signat de retorn dels mobles del guardamobles a un nou pis.
8. Full d'incidències del servei prestat una vegada acabat totalment el servei.
9. Correu electrònic amb la queixa formulada mitjançant els serveis socials.

CONSIDERACIONS

Aquesta Sindicatura vol manifestar que **la informació facilitada pels organismes municipals en l'informe de resposta és molt genèrica i incompleta**. Així, la petició d'informe que se'ls va adreçar sol·licitava quins eren els mecanismes de previsió o d'assegurança de què disposen per garantir el retorn de tots els objectes en l'estat en què van ser dipositats. També ens interessàvem pel coneixement que es tenia dels fets descrits i les actuacions que s'havien pogut dur a terme. Sobre aquests aspectes, l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) no aporta informació suficient.

L'IMSS s'ha limitat a fer un breu escrit per presentar l'informe de l'empresa gestora i la documentació annexa, de manera que queden punts sense explicar. Aquest fet dificulta poder discernir si s'ha actuat correctament en aquest cas concret i, a més, **no s'adiu amb el deure de col·laboració amb la Sindicatura**, establert en la base III del Reglament del Síndic/a de Greuges de Barcelona (aprovat pel Plenari del Consell Municipal de 21 de març de 2003), ni amb els principis d'actuació de bona administració.

Per aquest motiu, es recorda a l'IMSS l'obligació dels òrgans municipals d'aportar dades, expedients i, en general, tota la documentació necessària perquè la Sindicatura de Greuges pugui dur a terme la seva tasca de supervisió.

Després de l'estudi de la documentació aportada per l'IMSS i de la queixa de la ciutadana, s'observen alguns aspectes que tractem tot seguit.

En primer lloc, la ciutadana feia referència al fet que en diverses ocasions havia donat trasllat als serveis socials dels problemes que havia anat detectant en recuperar les coses dipositades al magatzem. Però l'informe municipal només aporta un únic correu entre el CSS i l'empresa gestora, el qual conté una informació molt escassa i porta adjunts uns documents (fotografies) als quals la Sindicatura no pot accedir.

Es desconeix què pot haver succeït amb les altres manifestacions de queixa que la ciutadana diu haver exposat al CSS. Per tant, ens manquen elements de valoració dels fets.

A l'efecte que no es puguin repetir situacions com la descrita, **es considera oportú que, quan hi hagi una incidència, se segueixi un protocol d'obertura i tancament que asseguri que les tres parts (persona interessada, CSS i empresa) tinguin informació dels passos que s'han de seguir**, d'acord amb l'article 6.1 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona". Aquest article diu que "l'Ajuntament ha de facilitar la informació de la seva activitat" i que "totes les persones tenen dret a ésser informades sobre les normes, l'organització, els serveis, els procediments i l'activitat municipals".

En segon lloc, pel que fa al valor dels objectes que es van traslladar al magatzem, l'informe de l'empresa diu que el valor total era de 3.100 euros. Efectivament, dels dos documents que signa la ciutadana amb les "Característiques del servei", en un hi consten, com a valoració total dels béns que s'emmagatzemen, 3.000 euros (27 d'abril de 2017) i, en l'altre, 100 euros (10 de maig de 2018).

No obstant això, en el document "Sol·licitud i autorització de trasllat i/o guardamobles temporal" de data 25 d'abril de 2017, també signat per la usuària, en el punt 7 titulat "Valoració econòmica" hi consta un valor de 12.000 euros. Cal destacar que, en canvi, en el segon trasllat, de data 10 de maig de 2018, consta el mateix valor tant en el document "Sol·licitud i autorització de trasllat i/o guardamobles temporal" com en el de "Característiques del servei", i el valor assenyalat en ambdós documents és de 100 euros.

Per tant, és evident que hi ha dos valors diferents en el trasllat fet l'any 2017, amb una valoració de 12.000 euros en un document i de 3000 euros en l'altre. Aquest fet posa de manifest que hi ha una disfunció en la supervisió de la documentació que s'elabora de forma inicial, la qual cosa pot haver afectat la forma de valorar la repercussió dels possibles desperfectes en els objectes de la ciutadana.

En aquest sentit, per tant, és necessari que, **quan s'elaboren els documents per dipositar mobles i altres estris al magatzem, es presti una atenció especial a la relació d'objectes i la valoració.**

En tercer lloc, en el document "Sol·licitud i autorització de trasllat i/o guardamobles temporal", es recull quins són els compromisos de la persona usuària, però no hi consta quins són els compromisos de l'empresa, fet que deixa la persona afectada en situació d'indefensió en cas d'incidències. Això no s'adiu amb l'article 5.1 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona", que estableix que "totes les persones tenen dret a relacionar-se amb l'administració municipal d'una manera imparcial i objectiva, amb respecte als principis de bona fe, transparència i confiança legítima".

Cal afegir que, segons el document "Sol·licitud i autorització de trasllat i/o guardamobles temporal", la persona usuària del servei, una vegada ha recuperat els seus objectes, disposa de 48 hores per plantejar reclamacions o queixes. Aquest

David Bondia Garcia

termini pot ser insuficient per desfer les caixes i reorganitzar tota una llar, especialment en un moment en què, a més, les persones o famílies es poden trobar en la necessitat de fer altres tràmits urgents.

És per això **que caldria ampliar el termini de 48 hores, a banda d'incorporar els compromisos de l'empresa o del servei municipal.**

En quart lloc, atenent als aspectes assenyalats en aquesta resolució, es considera necessari que l'IMSS **revisi conjuntament amb la ciutadana i l'empresa els aspectes que han generat la queixa i com s'ha gestionat.**

Aquesta revisió suposa l'exercici del control que ha de prestar l'Administració pública en els serveis que té contractats.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució 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 no ha estat eficaç pel que fa a com ha donat seguiment a la incidència plantejada per la ciutadana.**

En conseqüència, emetem la següent decisió:

- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que, quan hi hagi una incidència en la recuperació dels estris del magatzem, se segueixi un protocol d'obertura i tancament que asseguri que les tres parts implicades (persona interessada, CSS i empresa) tinguin informació dels passos que s'han de seguir.
- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que garanteixi que, quan s'elaboren els inventaris del servei de mudances de pis al guardamobles o viceversa, es presti una atenció especial a la relació d'objectes i a la seva valoració.
- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que s'ampliï el termini de 48 hores per poder efectuar reclamacions i que s'incorporin els compromisos de l'empresa o del servei municipal en els documents que se signen en la prestació d'aquest tipus de serveis.
- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que revisi, juntament amb la ciutadana i l'empresa, els aspectes que han generat la queixa i la seva gestió.

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, maig del 2022.