

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'HABITATGE (HABITATGE DIGNE) I AL DRET A UNA CONVIVÈNCIA PACÍFICA (CIVISME I CONVIVÈNCIA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 8 de novembre de 2021, aquesta Sindicatura va decidir iniciar una actuació d'ofici interessant-se per l'actuació municipal sobre la previsió de desnonament d'una família i els problemes de convivència que s'estaven donant al voltant d'aquesta situació.

En data 3 de novembre de 2021 s'havia tingut coneixement d'una sentència judicial en la qual s'acordava, com a mesura cautelar, el desallotjament d'una família (una parella amb tres fills menors d'edat), que ocupava un habitatge situat al carrer Còdols. També s'havia personat com a denunciant la comunitat de propietaris, arrel de la situació de convivència difícil i conflictiva.

Segons les informacions publicades als mitjans, ja s'havien produït incidents quan, el mes de febrer de 2021, alguns veïns i veïnes havien impedit l'accés a l'habitatge a la parella, mentre dos dels seus fills estaven dins de l'immoble. Segons la informació publicada, els serveis socials municipals i els Mossos d'Esquadra havien intervingut.

Posteriorment, en data 1 de febrer de 2022, quan ja havia estat desnonada, la ciutadana membre del nucli familiar va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per les condicions de l'allotjament facilitat i l'atenció rebuda pels serveis socials municipals.

Exposava el següent:

Després d'una sentència cautelar de desnonament, ella i la seva família van haver de marxar de la seva llar. En aquell moment, el CSS Gòtic, al·legant que havien tingut poc temps per buscar una solució, els van enviar a un hostel a Gràcia, tot i que els seus fills estaven escolaritzats a Ciutat Vella i que tota la seva xarxa de recolzament es trobava al Gòtic.

L'hostal en el qual estaven allotjats és un alberg juvenil. L'habitació en la qual estaven vivint des de novembre, ella, la parella i els tres fills, no mesurava més de 3 m² i estava composta per sis lliteres. No hi havia armaris, ni tauleta ni cap altre tipus de comoditat.

En el servei contractat amb serveis socials, estava inclòs el canvi de llençols i la neteja de l'habitació un cop per setmana, però podien arribar a estar fins a tres setmanes sense llençols nets. A més, com que el nombre de rentadores a la setmana era molt limitat (dues rentadores per a una família de cinc persones), tampoc podien rentar els llençols ells mateixos. Així mateix, si hi havia molta gent a l'hostal, es quedaven sense aigua calenta. Quan comentaven aquests temes amb el CSS, trucaven a la direcció de l'hostal que negava els fets o deia que la família no entenia bé el castellà.

Finalment, no se sentien ben atesos pel seu referent al CSS. Havien estat nou mesos sense que els atenguessin i quan per fi tenien referent, la solució que els donaven era la d'anar a buscar ferralla o acudir a Bayt al-Taqafah, una fundació que els havia estat ajudant, però que no tenia els recursos dels serveis socials. El seu marit tenia problemes de salut mental degut a l'estrès causat per la precarietat de la situació.

Actuacions fetes

Per tal d'estudiar els fets, inicialment es va sol·licitar, en data 12 de novembre de 2021, informació al **Districte de Ciutat Vella**, a l'**Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)** i a la **Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació**.

Posteriorment, un cop examinat el contingut de la queixa i la documentació aportada, es va considerar convenient dirigir-se novament a l'IMSS per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 2 de febrer de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

1. Informe de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)

En data **28 de març de 2022** aquesta Sindicatura va rebre el primer informe sol·licitat a l'IMSS.

L'escrit exposava que la família està integrada per la ciutadana, la seva parella i tres infants de 12, 8 i 4 anys i que se l'atén al CSS Gòtic des de l'octubre de 2021, derivada pels serveis socials de Badalona.

a) El Pla de treball de la família

- Assegurar un allotjament d'emergència davant el desnonament.
- Assegurar l'alimentació bàsica. Van tenir servei de pensió complerta a l'allotjament. Posteriorment la família va ser derivada per Bayt al-Taqafah al servei Roure per accedir al Rebost d'aliments. L'entitat Resistim al Gòtic facilitava les instal·lacions per tal que poguessin cuinar. La família va demanar la baixa de la pensió complerta per les dificultats del horaris, atès que no es trobava a prop de les escoles dels infants.
- Assegurar suport per medicació. La ciutadana pateix un problema de salut pel qual necessita medicació, que s'ajuda a pagar des del CSS.

- Assegurar transport per a la família. Des del CSS s'ajuda a la família amb targetes de transport.
- Assistència a formació en idiomes i formació ocupacional. La ciutadana va cursar cursos de castellà i català a Bayt al-Taqafa, i també realitzava formació ocupacional. La seva parella estava aprenent castellà.
- Recerca d'habitatge. Tot i la dificultat per poder aconseguir-ho, es va contactar amb una entitat per si fos viable trobar un habitatge per evitar que la família continués a la pensió.

b) Coordinació amb altres entitats

El CSS va mantenir coordinació amb les següents entitats i recursos:

- Amb l'advocat de serveis socials. Tenien un desnonament «penal» i, si no marxaven del domicili en la data prevista, les conseqüències podien ser greus.
- Amb les entitats Resistim al Gòtic i Bayt al-Taqafah es va proposar una primera trobada amb la família (amb servei de mediació per la barrera idiomàtica) que es va fer el 27 d'octubre per conèixer la família i plantejar opcions de cara al desnonament previst pel dia 19 de novembre. Posteriorment es van mantenir diverses coordinacions amb Resistim al Gòtic que ha acompanyat la família en diferents entrevistes.
- Amb el Servei d'intervenció i mediació davant situacions de pèrdua d'habitatge i/o ocupacions (SIPHO) de Ciutat Vella per obtenir orientació sobre el desnonament previst.
- Amb l'entitat Pa de Sant Antoni per la possibilitat de poder accedir a un pis que gestionava l'entitat.
- Amb BCD Travel per a la recerca de pensió i per donar curs a les queixes que formulava la família sobre la pensió on estaven allotjats.
- Amb la Fundació Roure que facilitava aliments a la família.
- Amb la Farmàcia Paricio per tal de facilitar medicació a la ciutadana.
- Amb l'escola per fer seguiment escolar dels infants.

c) Accions davant el desallotjament de la família

En data 27 d'octubre de 2021 es va acordar amb la família i les entitats que l'atenien la recerca de qualsevol alternativa d'habitatge. Des del CSS es va oferir allotjament en una pensió davant l'emergència (desnonament el 19 de novembre). En tractar-se d'un desnonament per via penal no es podien demanar suspensions per situació de vulnerabilitat.

Es va acordar que es començaria per intentar trobar una pensió propera al barri Gòtic (on estan escolaritzats els infants i on tenen la xarxa d'entitats de suport). Però el dia 19 de novembre i davant la manca d'alternatives, els van allotjar en una pensió al carrer Còrsega, on continuaven allotjats en el moment en què es realitzava l'informe

d) Sobre les dificultats de treballar cap a l'autonomia de la família

Donat que la família es trobava en situació de documentació no regularitzada no es podia elaborar un pla de treball que contemplés l'autonomia econòmica familiar. La impossibilitat de tenir una previsió respecte a l'obtenció de la documentació, la

dificultat dels tràmits –sovint telemàtics i sense interlocutors– i la manca d'informació dels processos de regularització per part de l'autoritat competent dificultava la intervenció.

Per aquesta situació no es podia:

- Derivar a itineraris laborals o programes d'inserció laboral ni es podien inscriure al SOC com a demandants d'ocupació.
- Sol·licitar la Renda Garantida de Ciutadania, ni l'Ingrés Mínim Vital, ni altres.
- Sol·licitar una valoració de discapacitat.
- Inscriure'ls com a sol·licitants d'habitatge públic, ni accedir a un habitatge privat.

Aquesta situació comportava una forta despesa econòmica per part dels serveis socials sense una previsió de finalització.

2. Informe del Districte de Ciutat Vella

En data 11 de maig de 2022 aquesta Sindicatura va rebre l'informe sol·licitat al **Districte de Ciutat Vella**. L'escrit exposava que el districte era coneixedor de la situació de la família i dels conflictes de convivència amb els veïns de la comunitat.

Per això, la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori del Districte va contactar amb l'Oficina d'habitatge de Ciutat Vella (OHCV) per estudiar el cas i possibilitar l'activació del servei de mediació que oferia, amb l'objectiu de gestionar el conflicte de convivència i tractar de trobar una solució que satisfés totes dues parts.

L'OHCV va informar que faria la mediació entre la propietat de l'habitatge i la família ocupant, però que no duria a terme la mediació amb la comunitat pels conflictes de convivència. Per això es va decidir activar-la directament des del districte mitjançant l'equip del Pla de Veïnatge.

Malauradament l'intent de mediació amb la comunitat de propietaris no va prosperar perquè aquesta va rebutjar la proposta de mediació i va reclamar una trobada amb càrrecs polítics de l'Ajuntament.

Des de l'equip de govern de Ciutat Vella es va establir contacte amb el president de la comunitat de propietaris i aquest va comunicar que optava per esperar el desenllaç de les qüestions judicialitzades. El procés de mediació es va tancar, però tot i això, es va mantenir el contacte amb els veïns i veïnes de la finca.

3. Segon informe de l'Institut Municipal de Serveis Socials

En data 29 de juny de 2022 aquesta Sindicatura va rebre el segon informe sol·licitat a l'**IMSS**. L'escrit repeteix bona part del contingut de l'informe de data 28 de març de 2022. Per aquest motiu, seguidament s'exposen els punts o aspectes que resulten diferents respecte de l'anterior:

La família va ser atesa pel CSS Gòtic des d'octubre de 2021, derivada pels serveis socials de Badalona.

La ciutadana s'havia dirigit al CSS Gòtic al febrer de 2021 per sol·licitar visita i va explicar que eren atesos pels serveis socials de Badalona. D'acord amb el procediment habitual, se'ls va informar que no podien ser atesos per dos centres de serveis socials alhora i que quan s'efectua un canvi de domicili són els professionals del servei que l'atenen, qui valoren quin moment és l'adequat per fer el traspàs a un nou territori en funció de diverses variables.

En aquest cas, es va acordar que el millor moment per fer el traspàs seria quan els fills estiguessin escolaritzats i comencessin el curs a Barcelona. El 8 d'octubre es va rebre l'informe de traspàs dels serveis socials de Badalona i el CSS Gòtic va començar l'actuació amb la família.

Els serveis socials municipals cobrien l'allotjament atès que no té competències per proporcionar directament un habitatge. Es va acordar amb la família i entitats que hi treballaven que qualsevol opció per poder aconseguir un pis seria benvinguda. Així, se'ls va facilitar el contacte amb l'entitat Pa de Sant Antoni, amb què el CSS va mantenir coordinacions fins que, a l'abril de 2022, van comunicar que hi havia disponibilitat d'un pis que la Fundació posaria a disposició d'una família que pogués pagar el lloguer. Des del CSS Gòtic es va acordar assumir el cost del lloguer fins que la família fos autònoma econòmicament i complís el pla de treball.

Prèviament la família havia estat allotjada a l'hostal del carrer Còrsega i havia manifestat queixes al respecte, que es transmetien a BCD Travel perquè es poguessin trobar solucions. Tanmateix, des de l'hostal explicaven, per exemple, que de vegades no podien canviar els llençols o netejar l'habitació perquè la família era dins. L'hostal va oferir que es parlés directament amb els responsables i l'educador social també es va desplaçar a l'hostal per intentar solucionar aquestes dificultats.

Al gener de 2022 es va oferir a la família la possibilitat de canvi d'allotjament a una habitació quíntuple amb bany i cuina compartits en un hostal a les Rambles. Ho van rebutjar perquè havien de compartir bany. Tot i així, es va transmetre a BCD que calia aconseguir un allotjament més proper, però es manifestaven les dificultats d'aconseguir-ho. Al mes d'abril es va realitzar el canvi a l'habitació esmentada i a finals del mateix mes van entrar a viure al pis de Pa de Sant Antoni.

La referència que des del CSS Gòtic se'ls planteja buscar ferralla no és correcte. Quan la família es va presentar al servei, va explicar que el ciutadà buscava ferralla per sobreviure i ella buscava treball cuidant persones grans. Donat que no tenen la documentació regulada, sí que es reforça que puguin fer tot allò que suposi algun ingrés per a la família.

4. Manca de resposta per part de la Regidoria d'Habitatge

En el moment en què s'elabora la present resolució aquesta Sindicatura encara no ha rebut l'informe sol·licitat a la **Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació**.

CONSIDERACIONS

La Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació ha disposat de més de vuit mesos per facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa, sense que aquesta hagi estat entregada. Aquest fet **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).

Per tant, **es recorda a la Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació 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.**

No obstant, atesa la informació disponible sobre l'actuació municipal d'una banda i, de l'altra, el temps transcorregut tant de l'inici de l'actuació d'ofici, com de la formalització de la queixa per part de la ciutadana, aquesta institució supervisora considera que disposa d'elements suficients per emetre una resolució.

1. Actuació dels serveis socials municipals

Els informes que l'IMSS ha fet arribar a la Sindicatura són detallats i exhaustius. Posen de manifest que s'ha realitzat una actuació amb la família molt intensiva, s'ha vetllat per totes les necessitats de forma global, s'ha establert el pla preceptiu de treball, i s'han desenvolupat les coordinacions que requeria la situació per tal de garantir les necessitats bàsiques de la família, d'acord amb allò previst per la Llei 12/2007, de serveis socials.

Les circumstàncies en què es trobaven les persones afectades i les dificultats dels serveis socials per assolir els objectius previstos i poder promoure l'autonomia de la família, també assenyalen a causes estructurals que generen greus situacions que van més enllà de l'actuació dels serveis socials. Així mateix, cal destacar la rellevància que han tingut les entitats que han acompanyat i facilitat suport addicional a la família en el desenvolupament de la situació.

En aquest sentit, **és important que l'Ajuntament de Barcelona pugui actuar des d'un marc més ampli que l'estrictament municipal, i promogui, juntament amb altres administracions, mesures que pugin generar transformacions més profundes.**

Tornant a l'actuació dels serveis socials, la promotora de la queixa exposava el seu malestar per la manca d'atenció, durant nou mesos, per part del CSS Gòtic. Sobre aquest aspecte, també es va presentar una queixa a la Sindicatura de Greuges de Catalunya. Aquella institució ja es va pronunciar afirmant que no observava cap irregularitat al respecte, tal com també es desprèn de l'explicació d'aquesta circumstància a la informació facilitada per l'IMSS. Per tant, des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, entenem que no procedeix fer una segona supervisió sobre el mateix tema.

Quant a l'allotjament de la família a l'hostal (lluny de les xarxes de suport familiar i dels centres educatius dels infants, on a més disposaven de condicions d'espai i confort molt limitades, entre d'altres), és una qüestió sobre la qual la Sindicatura ja s'ha pronunciat en reiterades ocasions.

Segons estableix la Cartera de Serveis Socials aprovada pel Decret 142/2010, l'acolliment residencial d'urgència és una prestació garantida, així com també ho és el servei de menjador social (o un altre d'alternatiu).

El fet que es faciliti allotjament pel desnonament dóna compliment al que preveu la normativa. No obstant, les seves característiques disten de ser adequades a les circumstàncies. D'una banda, perquè la pensió es trobava allunyada del seu barri, cosa que comporta una separació de l'entorn habitual i del context escolar i de relació dels infants. També obliga a la família a invertir un temps i uns recursos en desplaçament que limiten i condicionen encara més la situació familiar. D'altra banda, perquè les condicions de l'allotjament (d'espai, de convivència, etc.), no constitueixen una opció adequada per a les famílies, especialment quan hi ha infants.

Per tant, és necessari que es doni compliment a la prestació garantida de l'acolliment residencial d'urgència en allotjaments adequats a les situacions familiars, amb la qualitat adient i la proximitat necessària a l'entorn i comunitat de referència.

En aquest sentit, cal recordar que l'Ajuntament de Barcelona es compromet a través de l'article 13.3 de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona a 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 menors, amb especial atenció a les situacions familiars específiques.

També és necessari tenir en compte que la manca d'alternatives dignes d'allotjament dista del que estableix la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat. Aquest precepte estableix a l'article XVI.2 que **les autoritats municipals han de vetllar per l'existència d'una oferta adient d'habitatge i d'equipaments de barri per a tots els ciutadans i ciutadanes**, sense distinció per nivell d'ingressos. Aquests equipaments han de disposar d'estructures d'acolliment per als sense sostre que puguin garantir la seva seguretat i dignitat.

2. Actuació del Districte de Ciutat Vella

En tenir coneixement dels fets, el districte va promoure l'acció mediatòria, tant a través de l'Oficina de l'Habitatge de Ciutat Vella, com a través dels seus propis mitjans, amb l'equip del Pla de Veïnatge.

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, estableix la necessitat de mecanismes de garantia dels drets humans de proximitat a través de diferents propostes. En aquest sentit, l'article XXV diu que les ciutats signatàries afavoreixen la solució extrajudicial dels conflictes mitjançant la implantació de mecanismes públics com la mediació.

Per tant, l'actuació del Districte, tot i que tampoc va assolir un resultat positiu per a la família, es va realitzar d'acord amb les accions per promoure la convivència pacífica que s'estableixen a l'article 12 de la Carta de Ciutadania – Carta de drets i deures de Barcelona.

3. Actuació de l'Oficina d'Habitatge de Ciutat Vella

L'Oficina d'Habitatge de Ciutat Vella va intervenir en la situació plantejada, des de dues vessants.

D'una banda, des del SIPHO es va actuar per a facilitar informació i orientació davant la previsió de desnonament. De l'altra, es va intentar la mediació entre la propietat de l'habitatge i la família ocupant.

Cal tenir en compte que, com s'indica a l'informe de l'IMSS, la situació documental de la família comporta limitacions pel que fa a l'accés al registre d'habitatge i a altres mesures previstes a la ciutat per tal de pal·liar el greu problema d'habitatge amb el que es troba Barcelona.

De l'actuació d'Habitatge, per tant, es pot concloure que va desenvolupar la tasca corresponent (facilitant informació a la família i iniciant accions mediadores), malgrat que cap de les dues no va poder impedir que el desnonament es fes efectiu (cal recordar que era un desnonament per via penal).

En conseqüència, es considera que l'actuació s'ha ajustat al que estableix l'article 5 de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona pel que fa a la proporcionalitat de l'acció municipal, l'agilitat en l'actuació i la facilitació dels drets de les persones.

DECISIÓ

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. Un cop considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'IMSS ha de millorar en eficàcia pel que fa a l'allotjament proporcionat a les famílies amb infants en situacions d'emergència.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la següent decisió:

- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que garanteixi l'acolliment residencial d'urgència en allotjaments adequats a les situacions familiars, amb la qualitat adient i la proximitat necessària a l'entorn i comunitat de referència.

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