

## **RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES**

### **QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'HABITATGE I AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL**

#### **ANTECEDENTS**

##### **Descripció dels fets objecte de la queixa**

En data 4 d'octubre de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'atenció rebuda per part del Centre de Serveis Socials (CSS) Sagrada Família.

Hi exposava el següent:

La seva edat és de 59 anys, té reconeguda una discapacitat del 65% i els seus ingressos procedeixen d'una pensió no contributiva (PNC) d'invalidesa que suposa uns ingressos mensuals de 421,40 euros, més el complement de 172,07 euros mensuals.

Fa vint anys que viu sola en habitacions rellogades, de les quals ha de marxar i canviar constantment, fet que, juntament amb la seva malaltia, li genera un gran desgast físic i mental.

Des del CSS se l'ha informat que no es disposa d'habitatge des de serveis socials, però no té informació sobre els tràmits que es poden fer des d'aquells serveis en coordinació amb d'altres, sobre si pot accedir a altres recursos com habitatges compartits o si hi ha altres opcions que donin més estabilitat a la seva situació.

##### **Actuacions fetes**

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar 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.

Després d'examinar 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 les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 13 d'octubre de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

## **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 14 de novembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

La ciutadana ha estat atesa pels serveis socials municipals en múltiples ocasions i des de diferents centres des del 14 de gener de 2007.

En les diferents intervencions amb ella, se l'ha orientat i dirigit a l'Oficina d'Habitatge (OH), com a recurs de referència en la matèria. Segons les dades facilitades des de l'OH, la ciutadana figura com a demandant d'habitatge en la borsa de pisos de protecció oficial.

La ciutadana també ha rebut suports econòmics puntuals per mantenir una alternativa d'habitatge en els moments que s'ha valorat necessari. I el 2021 se li va tramitar un informe social per tal que tingués opció a accedir a un habitatge de Provienda.

Va ser atesa el 21 de setembre de 2022 i va sol·licitar un informe social per accedir a un habitatge, referint que aquestes orientacions se li havien fet des del Consorci de l'Habitatge. Des de serveis socials s'escriu l'informe i es posa a la seva disposició el dia 30 de setembre de 2022. En cap moment se li indica que aquest informe tindrà una repercussió per obtenir un pis de protecció oficial.

El 4 d'octubre de 2022, es fa una coordinació amb l'OH per conèixer les indicacions concretes que se li estan facilitant, i des de l'OH responen que no han atès la ciutadana en el darrer any i confirmen que no es necessita cap nou document, ja que els tràmits que li corresponen ja s'han fet correctament.

El mateix dia es diu a la ciutadana que es dirigeixi al Consorci d'Habitatge per tal que li puguin posar per escrit la línia d'ajudes de què se l'està informant per tal que pugui rebre els suports necessaris.

Des dels serveis socials, no es disposa de cap recurs d'habitatge que concordi amb la demanda de la ciutadana o per la qual compleixi els requisits d'accés, ja que es disposa d'habitatges compatits temporals o per a majors de 65 anys. La ciutadana manifesta que vol un habitatge definitiu i no compartit.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Antecedents**

L'any 2017, la promotora de la queixa ja va exposar a la Sindicatura el seu malestar per l'atenció rebuda per part dels serveis socials municipals.

En aquell moment, a partir de la informació i la documentació facilitada per la ciutadana, es podia constatar una situació de vulnerabilitat per la discapacitat

oficialment reconeguda, la limitació dels ingressos, la possible pèrdua de l'habitatge de lloguer i la manca de xarxa de suport social i familiar.

Per això s'assenyalava que, d'acord amb el que preveu la Llei 12/2007, de serveis socials, la ciutadana era susceptible de rebre una atenció social que pogués acompanyar-la i garantir que no es vulnerés el dret a viure dignament mitjançant la cobertura de les necessitats personals bàsiques, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones.

Es va recomanar a l'IMSS que prengués la iniciativa per poder atendre la ciutadana amb les garanties necessàries. També es recomanava a la ciutadana que facilités l'establiment d'un context de suport amb els serveis socials i que assistís a les entrevistes amb els i les professionals del centre de serveis socials.

## **2. La fragilitat de l'habitatge en habitacions de relloguer**

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona s'ha reiterat en nombroses ocasions la necessitat de prestar una atenció i un suport adequats a les persones que viuen en habitacions de relloguer, donada la fragilitat en matèria d'habitatge que suposa viure en aquestes condicions i atesa la situació del mercat immobiliari a la ciutat, amb els preus en augment, cosa que dificulta o impossibilita altres alternatives a un preu assumible, per tal de prevenir el possible empitjorament de la situació.

A més, tal com assenyalava l'informe municipal, la ciutadana ha estat atesa en diferents centres de serveis socials de la ciutat.

L'atenció als CSS municipals ve determinada pel lloc de residència de la persona usuària, de forma que les persones que es veuen sotmeses a canvis freqüents de domicili també han d'anar transitant entre diferents CSS, fet que, lluny de contribuir a la seva estabilitat, introdueix canvis i esforços per a l'establiment de nous vincles i amb repetició de relats.

## **3. Actuació dels serveis socials**

L'informe municipal exposava que des dels centres de serveis socials no es disposa de recursos d'habitatge que puguin donar resposta a la demanda que els efectua la ciutadana, la qual planteja la necessitat d'un habitatge definitiu i no compartit. En aquest mateix sentit es va informar la ciutadana des de la Sindicatura.

No obstant això, l'informe fa referència a altres possibilitats, com habitatges compartits o per a majors de 65 anys. A la queixa formulada per la ciutadana a la Sindicatura manifestava el seu interès per saber quines eren les alternatives que se li podien oferir des de serveis socials i apuntava als habitatges compartits.

Per tant, s'observa que difereix la demanda expressada per la ciutadana del que ha arribat als serveis socials. En aquest sentit, per tant, **és necessari que els CSS i la ciutadana abordin de forma clara i aprofundida quines són les demandes en**

**matèria d'habitatge i que se la pugui informar adequadament sobre habitatges compartits o altres recursos d'allotjament o residencials que es puguin tramitar des dels serveis socials.**

Les competències en matèria d'habitatge públic a la ciutat no corresponen als serveis socials, sinó a l'IMHAB (Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona) i al Consorci de l'Habitatge de Barcelona, i es pot accedir als seus serveis a través de les Oficines de l'Habitatge dels territoris.

Aquesta és l'orientació que s'havia facilitat per part dels serveis socials a la ciutadana. Amb l'Oficina de l'Habitatge també es van dur a terme accions de coordinació, així com un informe a petició de la ciutadana.

De l'informe municipal també se'n desprèn que la ciutadana és atesa pels serveis socials des del 2007 (per tant, amb la continuïtat del servei mentre ho ha necessitat) i se li han fet suports econòmics puntuals per poder mantenir l'opció d'habitatge quan també ha estat necessari. Així doncs, l'actuació dels serveis socials municipals s'ajusta plenament al que preveu la Llei 12/2007, de serveis socials.

## **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. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **no s'observa cap indicatiu d'irregularitat en l'actuació de l'IMSS.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a l'IMSS** que el CSS, conjuntament amb la ciutadana, abordi de forma clara i aprofundida les demandes en matèria d'habitatge i que se la pugui informar adequadament sobre habitatges compartits o altres recursos d'allotjament o residencials que es puguin tramitar des dels serveis socials.
- **Recomanar a l'IMSS** que segueixi vetllant per tal que la ciutadana tingui garanties pel que fa a la disponibilitat d'allotjament.

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.

**SINDICATURA  
DE GREUGES**  
DE BARCELONA

**David Bondia Garcia**

Ronda Sant Pau, 43-45  
08015 Barcelona  
93 413 29 00  
sindicadegreuges@bcn.cat  
www.sindicaturabarcelona.cat