

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES
REFERENT A L'ACTUACIÓ D'OFICI
RELATIVA AL DRET A L'HABITATGE I AL DRET A LA SALUT

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

El dia 18 de juny de 2021, aquesta Sindicatura va decidir iniciar una actuació d'ofici amb l'objectiu de conèixer l'actuació dels serveis d'habitatge i serveis socials en relació amb la situació d'un ciutadà que, el dia 14 de juny de 2021, es va suïcidar a la ciutat de Barcelona en el moment en què la comissió judicial es va presentar al seu domicili per fer efectiva l'ordre de desnonament.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona té per missió defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques, especialment els que es recullen a la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat de Barcelona, i a aquests efectes té la facultat discrecional de promoure investigacions d'ofici amb l'objectiu de supervisar les activitats de l'Administració municipal (com preveuen, entre d'altres, l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i l'article 41.2 de la Carta de drets i deures de Barcelona). Per aquest motiu, s'ha iniciat un **expedient d'ofici** amb l'objectiu de conèixer l'actuació dels serveis d'habitatge i serveis socials. I especialment, la seva actuació en el procediment de desnonament i l'obligació de garantir en tot cas el reallojament adequat de les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial.

Actuacions fetes

Per tal d'estudiar l'actuació municipal, en data 23 de juny de 2021, es va demanar informació al **Consorci de l'Habitatge de Barcelona**, en concret, que s'informés de si es tenia coneixement de la pèrdua de l'habitatge d'aquest ciutadà i, especialment, de l'actuació del **Servei d'Intervenció en situacions de Pèrdua de l'Habitatge i Ocupació** (SIPHO) respecte a aquest fet.

També es va sol·licitar a l'**Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona** que informés del coneixement de la necessitat d'habitatge del ciutadà, de les gestions dutes a terme respecte a això i, especialment, de l'informe de vulnerabilitat emès al jutjat.

Resposta dels òrgans afectats

Malgrat les reclamacions efectuades, a data d'avui no s'ha rebut l'informe sol·licitat al Consorci de l'Habitatge de Barcelona.

En data 23 de juliol de 2021, es va rebre un informe elaborat pel Centre de Serveis Socials del domicili d'aquest ciutadà. En l'informe s'exposava el següent:

Aquest ciutadà de 58 anys va començar a ser atès als serveis socials l'any 2020 degut a la problemàtica d'habitatge i laboral que presentava així com a la dificultat per fer front a la cobertura de les seves necessitats bàsiques.

Arran d'aquesta situació detectada, els serveis socials realitza la intervenció següent:

- Derivació al Menjador Social Les Corts per garantir la cobertura d'alimentació.
- Derivació al programa Làbora per rebre acompanyament en procés d'inserció laboral i orientació a l'agència de desenvolupament econòmic de Barcelona, Barcelona Activa.
- Derivació a la Fundació Martí i Bonet per tal d'adquirir unes ulleres progressives que l'usuari no podia afrontar econòmicament.
- Orientació al Punt d'Assessorament Energètic de Sants-Montjuïc.
- Orientació a l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques de l'Institut Municipal de Serveis Socials.
- Assessorament jurídic amb una advocada del Centre de Serveis Socials degut a la finalització del contracte de lloguer i a la no renovació d'aquest, així com al deute acumulat en les quotes de lloguer.
- Orientació professional en la recerca d'habitació com a alternativa d'habitatge.

Un cop s'inicia el procés de desnonament per manca de pagament del lloguer, orientem i posteriorment coordinem amb l'Oficina de l'Habitatge de Sants, i es realitzen les actuacions següents:

- Elaboració de l'informe de vulnerabilitat social per presentar en l'acte del judici.
- Sol·licitud de plaça en alberg municipal per garantir l'habitatge un cop es produís el desnonament.
- Sol·licitud de servei de guardamobles per evitar la pèrdua de les pertinences personals del senyor un cop es produís el desnonament.

Els serveis socials van valorar que el ciutadà es trobava en una situació de vulnerabilitat social i econòmica, tal com es va fer constar en l'informe al jutjat.

CONSIDERACIONS

1. Manca de col·laboració del Consorci de l'Habitatge de Barcelona

Tal com s'ha indicat abans, aquest òrgan no ha facilitat a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar fa 22 mesos 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

David Bondia Garcia

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 al Consorci de l'Habitatge de Barcelona 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.

2. Actuació de les oficines d'habitatge

Les oficines d'habitatge de cada districte del Consorci de l'Habitatge de Barcelona disposen del Servei d'Intervenció en situacions de Pèrdua de l'Habitatge i Ocupació, o SIPHO, que ofereix acompanyament a les unitats de convivència afectades per un procés de desnonament, així com assessorament i informació sobre els drets reconeguts per la llei.

Una de les persones del SIPHO és també l'encarregada d'assistir en la data de llançament si no s'ha pogut arribar a un acord i és qui acompanya les famílies afectades en aquell moment.

Segons les xifres publicades per l'Ajuntament des del SIPHO l'any passat, 1.881 famílies noves van ser ateses pel servei el 2022, que representen un total de 4.357 persones, una tercera part de les quals són menors d'edat.

Pel que fa a la situació a l'habitatge, el 40% dels processos es deuen a l'impagament del lloguer, el 30% a l'ocupació sense títol habilitant, el 14% a la finalització del contracte de lloguer, i el 4% a execucions hipotecàries.

Segons exposen, el SIPHO va aconseguir suspendre el 77% dels processos de desnonament abans del dia assenyalat, i un 10% es van aturar a porta.

En total, el 87% dels desnonaments de famílies en situació de vulnerabilitat amb l'acompanyament del SIPHO no s'arriben a produir.

Ara bé, caldria conèixer amb més profunditat aquestes dades per saber exactament **si aquests desnonaments que no s'han produït es corresponen a suspensions que més tard han acabat amb la pèrdua de l'habitatge o a solucions més definitives**, en què aquestes persones han mantingut l'habitatge.

Pel que fa a l'actuació del SIPHO en aquest cas concret, es desconeix en què va consistir, tot i que segons informen els serveis socials el cas s'havia derivat a l'Oficina de l'Habitatge.

La manca d'informació no permet saber si el ciutadà reunia els requisits per a la tramitació d'un habitatge d'emergència o si el SIPHO era present en el moment del desnonament.

3. Habitatge i salut mental

És conegut que no tenir garantit un habitatge digne té uns efectes psicosocials profunds en les persones, a més d'impedir la realització d'altres aspectes de la vida,

com són l'accés al treball, l'accés a l'oci i a la cultura, la independència personal i formar una família amb els membres que es desitgi...

Entre els efectes que més preocupen hi ha la salut de les persones, i especialment les que s'enfronten a la pèrdua de l'habitatge, segons demostren estudis que s'han fet.

L'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) va publicar l'any 2021 un document sobre inseguretat residencial i salut¹ en el qual es parlava de la **inseguretat residencial** a la ciutat. Aquest fenomen **engloba diverses situacions residencials que dificulten o impedeixen l'accés a un habitatge**, i és un problema greu i creixent arreu del món, especialment a les zones urbanes. Barcelona fa anys que el pateix, ja que es posiciona com una ciutat que atreu població nacional i internacional, està condicionada geogràficament per créixer i té un atractiu turístic indubtable.

De tots els **escenaris** que es poden qualificar **d'inseguretat de l'habitatge, el risc de perdre l'habitatge o patir un desnonament** per manca de pagament de les rendes de lloguer o execucions hipotecàries és un dels més importants i **que té més impacte en la salut mental de les persones que es troben en aquesta situació**. Aquestes persones tenen pitjor salut mental que les que no es veuen afectades per la situació; en concret, pateixen més estrès psicològic, ansietat, depressió i suïcidis.

També està demostrat que la inseguretat residencial afecta més les persones de grups socials desafavorits, **com les que han nascut a l'estranger**. I com a conseqüència de l'afectació psicològica, pateixen sentiments de vergonya i culpa, estigmatització, sensació de por, incertesa perquè es pot produir el desnonament en qualsevol moment, i **pèrdua de control de la pròpia vida**.

A més, aquest fet **coexisteix amb altres factors estressants** com les dificultats econòmiques familiars o **la manca de feina**, que n'empitjoren els efectes.

Segons la informació facilitada pels serveis socials i publicada als mitjans de comunicació, el ciutadà de 58 anys es trobava en un procés de desnonament motivat per la pèrdua, l'any 2018, del lloc de treball que ocupava des de feia anys.

Es va adreçar als serveis socials l'any 2020, quan se li va acabar la prestació de subsidi que cobrava. Malgrat la derivació a programes de suport en la recerca de feina i les diverses entrevistes fetes, malauradament no havia pogut tornar al mercat laboral.

Per altra banda, no disposava de cap alternativa residencial i per aquest motiu des del serveis socials s'havia sol·licitat plaça en un alberg.

Així doncs, **en aquest cas es donaven factors i circumstàncies** que segons **reconeixen els estudis** podrien haver **afectar de manera determinant** l'estat actual de **la seva salut mental**.

¹ <https://www.aspb.cat/wp-content/uploads/2021/12/inseguretat-residencial-salut.pdf>

David Bondia Garcia

4. Milliores en l'atenció dels desnonaments

L'informe "Radiografies de la situació del dret a l'habitatge, la pobresa energètica i el seu impacte en la salut a Barcelona",² de l'any 2018, feia una aproximació a la problemàtica d'habitatge i salut a la ciutat analitzant dades de la ciutat. Aquest informe el va elaborar l'Observatori DESC juntament amb l'ASPB, la PAH Barcelona, Enginyeria sense Fronteres i Aliança contra la Pobresa Energètica amb el suport de l'Ajuntament de Barcelona.

Tot seguit, aquesta Sindicatura vol partir d'algunes de les recomanacions que es proposen en aquest estudi per fer reflexionar sobre les mesures que poden reduir l'impacte en la salut de les situacions de desnonament.

Val a dir que algunes de les mesures que es proposen són de competència municipal, però d'altres no (les relatives a l'atenció sanitària, per exemple). Això no només fa més difícil l'abordatge de la situació perquè implica que diferents administracions hagin d'intervenir en un mateix cas, sinó que també limita la capacitat que té la Sindicatura de Greuges de Barcelona de fer recomanacions de millora, atès que únicament pot supervisar l'actuació municipal.

No obstant això, no volem deixar d'expressar en aquest pronunciament les línies d'actuació que considerem indispensable endegar. Davant realitats i problemàtiques complexes, les solucions simples no són suficients. Cal dissenyar estratègies multisectorials i integrals, amb la necessària coordinació de les diferents administracions implicades.

Així, doncs, la Sindicatura de Greuges de Barcelona considera que millorar l'atenció de les persones afectades per desnonaments passa per aplicar les mesures següents:

- **Reforç de la prevenció.** S'ha de garantir un acompanyament adequat des dels serveis socials i les oficines d'habitatge i treballar perquè la ciutadania conegui els seus drets. Com aquesta Sindicatura ha recordat en diverses ocasions, cal anticipar el màxim possible situacions de vulnerabilitat que puguin abocar a la pèrdua de l'habitatge. Els serveis territorials de l'Ajuntament de Barcelona i, en concret, els serveis socials i les oficines d'habitatge, es troben en una posició clau per detectar aquestes situacions i posar en marxa els recursos i les actuacions necessàries per evitar que s'agreugin els problemes.
- **Atenció sanitària integral.** Cal garantir l'accés universal als serveis sanitaris i tractar la salut de manera integral, tenint en compte els determinants socials de la salut. Així mateix, és indispensable donar resposta des de la sanitat pública a l'increment de problemes de salut mental de la població.
- **Treball en xarxa i coordinació administrativa.** Convé fomentar el treball en xarxa dels diferents serveis que poden intervenir en situacions d'inseguretat

² <https://www.aspb.cat/documents/radiografies-dret-lhabitatge-pobresa-energetica-impacte-salut-barcelona/>

residencial i possibles desnonaments, com ara els serveis socials, les oficines d'habitatge o els dispositius de Justícia i Salut. Abordar amb qualitat aquesta problemàtica passa necessàriament per una coordinació intraadministrativa i interadministrativa més gran i millor.

- **Foment de les teràpies grupals.** Diverses entitats socials que treballen en l'àmbit de la precarietat residencial i l'atenció als desnonaments han demostrat que l'enfocament comunitari contribueix al benestar de les persones. Les teràpies grupals empoderen les persones i ajuden a superar la sensació de fracàs, així com la culpa i la vergonya, que pot aparèixer en aquests casos. També proporcionen una xarxa social, que pot esdevenir un coixí vital per a determinades persones.
- **Atenció específica a les famílies.** És necessari garantir ajuda efectiva a les famílies amb persones menors a càrrec, especialment les monoparentals, per evitar situacions d'especial vulnerabilitat. Entre d'altres mesures, es proposa proporcionar una atenció especialitzada a les persones menors afectades per aquestes crisis per part dels centres educatius.

Les dificultats per garantir al dret a l'habitatge i, especialment, per accedir-hi i mantenir-lo de manera estable, augmenten el risc de pobresa i exclusió social de les persones i creen un cercle difícil de trencar.

Com s'ha indicat abans, donada la complexitat del fenomen dels desnonaments, calen respostes integrals per part de les administracions que tinguin en compte totes les dimensions de la vida de les persones afectades que puguin contribuir a superar un problema d'aquesta naturalesa.

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, **l'actuació de l'Institut Municipal de Serveis Socials ha estat adequada, tot i que cal avançar en la línia apuntada en les consideracions d'aquesta resolució. Pel que fa a l'actuació del Consorci de l'Habitatge, malauradament aquesta institució no disposa d'elements per valorar-la atès que no ens ha fet arribar la informació sol·licitada.**

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

- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials i a la Regidoria d'Habitatge** que continuïn treballant en les línies endegades per millorar l'atenció als desnonaments a la ciutat.

David Bondia Garcia

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.