

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

### **QUEIXA RELATIVA A DRET A L'HABITATGE (HABITATGE PÚBLIC)**

#### **ANTECEDENTS**

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

En data 6 de setembre de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de resposta a les queixes fetes a la persona que assumeix les tasques de consergeria a la finca per a gent gran on resideix la seva mare i on va cada dia a assistir-la, donada la seva malaltia.

Ha presentat diverses queixes per diversos canals, que inclou una instància per registre en data 30 de març de 2023.

##### **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 l'**Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 8 de setembre de 2023, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

##### **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 9 d'octubre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada, en què s'informava de les gestions que es van dur a terme respecte d'aquesta queixa.

## CONSIDERACIONS

### 1. Els habitatges per a la gent gran

Els habitatges per a gent gran formen part del sistema d'habitatges dotacionals segons es recull al Pla general metropolità (PGM). Aquest sistema es troba definit com el sòl del municipi de Barcelona que es destina a la realització d'actuacions públiques d'habitatge dirigides a satisfer els requeriments temporals de col·lectius de persones amb necessitats d'assistència o emancipació justificades **en polítiques socials prèviament definides**.

El Reglament del règim intern dels habitatges amb serveis per a la gent gran aprovat per la Comissió de Govern d'11 de març de 2009 i publicat al *Butlletí Oficial de la Província de Barcelona* (BOPB) els defineix com **un equipament residencial que consta d'un conjunt d'habitatges amb estances d'ús comú i compost per habitatges d'un dormitori adreçats a la gent gran, els quals són cedits en règim d'ús i habitació**, i permet a les persones grans de la ciutat gaudir d'un habitatge adaptat, segur, confortable i integrat a la comunitat, on troben el suport necessari per mantenir la seva autonomia personal el màxim de temps possible.

Per tant, ens trobem davant uns habitatges per a persones usuàries de determinades característiques (**gent gran amb suficient autonomia per viure sola**), on se'ls garanteixen uns determinats serveis en règim d'ús i habitació **amb un lloguer assequible**.

L'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) es responsabilitza de la gestió dels serveis que s'ofereixen i subvenciona els costos totals/parcials del lloguer. Entre aquests serveis, hi ha el servei de consergeria d'aquests habitatges.

### 2. Queixa per manca de consergeria

El ciutadà va presentar una instància en data 30 de març de 2023 al Registre de les Corts, que es va derivar a l'IMSS en data 2 de maig de 2023.

Segons informa l'IMSS, el mateix dia 2 de maig de 2023 la directora dels habitatges va remetre un escrit exposant la situació de conflicte permanent des de feia anys amb el ciutadà, fill de la resident. La Direcció dels habitatges informa que ha parlat amb la conserge de l'equipament per repassar les actuacions d'acord amb les funcions estipulades. Així mateix, en data 8 de maig de 2023, l'IMSS va fer una reunió presencial amb la direcció dels habitatges per abordar la queixa referenciada i la situació de conflicte.

L'IMSS informa que la incidència amb el conserge no és un fet aïllat i aquesta conflictivitat amb els professionals també es constata en la renúncia del ciutadà, en

nom de la seva mare, a altres serveis d'atenció, com ara auxiliar de geriatria i auxiliar de neteja a la llar, per no trobar els professionals competents.

Ahora l'IMSS exposa que en aquest cas també s'afegeix un problema greu, que és l'incompliment del contracte de lloguer pel fet d'haver-hi cohabitació indeguda i no autoritzada des de l'any 2016, cosa que va en contra de la normativa. Si bé es té dret a rebre visites de familiars i amics, no està permesa la convivència amb els titulars del dret d'habitació, tal com recull específicament el Reglament del règim intern dels habitatges amb serveis per a la gent gran, aprovat per la Comissió de Govern d'11 de març de 2009.

A data 4 de juliol de 2023, l'IMSS va enviar una proposta de resposta a l'IMHAB, tal com marca el protocol d'actuació de tràmit de queixes. L'IMHAB, al seu torn, va enviar resposta al ciutadà en data 22 de setembre de 2023. En aquesta carta es donava resposta a la queixa sobre la consergeria, esmentant que la residència no autoritzada per part del ciutadà en aquell domicili era un incompliment greu que podia acabar motivant la rescissió del contracte. A l'escrit s'afegia que, en cas que es considerés tenir criteris d'accés per a la cohabitació, es podia iniciar la demanda de regularització de la situació.

### **3. Principi de bona administració**

Aquesta Sindicatura considera que el temps de resposta entre que el ciutadà va presentar el seu escrit en data 30 de març de 2023 i la resposta enviada en data 22 de setembre de 2023 (com ja hem dit nombroses vegades) no respon al principi de bona administració. **Cal agilitar les respostes i comunicacions**, ja que sis mesos és un temps excessiu i més en un cas on conflueixen diversos problemes.

També ens sorprèn que durant més de sis anys s'hagi constatat que el ciutadà residia amb la seva mare a l'habitatge per a gent gran (fet prohibit per la normativa) i no s'hagi adoptat cap mesura respecte d'això, ni s'hagi fet un treball més intens per revertir la situació o regularitzar-la (en cas que es complissin els criteris establerts). La conseqüència ha estat una situació irregular molt enquistada.

Aquest treball sociofamiliar és imprescindible, donat que ens trobem davant una senyora gran, de 90 anys i amb Alzheimer, que, segons exposa el seu fill, necessita una assistència que ara mateix sembla que li proporciona ell directament.

En conseqüència, aquesta Sindicatura entén que és necessari dur un seguiment acurat del cas, en coordinació amb els serveis socials, per tal de garantir l'atenció adequada de la ciutadana. Recordem que els habitatges de gent gran estan destinats a persones amb autonomia, i cal valorar l'adopció de mesures quan aquesta es veu altament compromesa.

## 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'IMHAB i l'IMSS ha estat insuficient i no s'ha ajustat a dret.**

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

- **Recomanar a l'IMHAB i a l'IMSS** que es dugui un seguiment de la situació de la ciutadana que garanteixi l'atenció adequada d'aquesta resident i el compliment de la normativa dels habitatges de gent gran.
- **Recomanar a l'IMHAB** que agiliti les respostes a les queixes dels serveis dels habitatges públics.

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.

