

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'ACCESSIBILITAT I EL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

El dia 20 de febrer de 2024 va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la impossibilitat de poder utilitzar l'ascensor del menjador social de l'avinguda Paral·lel.

Hi exposava el següent:

Té 47 anys i un 84% de discapacitat, amb barem de mobilitat reduïda i necessitat d'una tercera persona. Els seus únics ingressos procedeixen d'una pensió no contributiva (PNC) d'invalidesa i es troba en situació de carrer; fa ús del rober i de les dutxes d'Arrels.

L'atén el Centre de Serveis Socials (CSS) Raval Sud on va sol·licitar poder anar al menjador de l'avinguda Paral·lel, per proximitat al seu entorn, i es va fer el tràmit corresponent.

En data 18 de febrer assisteix per primera vegada al menjador i no li permeten que hi accedeixi amb l'ascensor, malgrat la situació de discapacitat que presenta. El dia 19 de febrer es reproduïx la mateixa situació.

En data 19 de febrer es queixa de la situació a través del 010 i està pendent de resposta.

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 la **comissionada d'Acció Social** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 22 de febrer de 2024 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

En data 21 de març de 2024 es va parlar per telèfon amb l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 15 de març de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Sobre l'accessibilitat del menjador de Paral·lel

L'informe municipal exposa que el menjador de Paral·lel, 97, és un dels setze menjadors socials municipals de què es dota la ciutat. L'espai físic de l'equipament és de titularitat municipal.

La seva gestió és externa, amb un contracte que s'inicia l'1 de gener de 2023 i té una durada de 24 mesos. Es gestionen un total de 230 places al dia.

Des de l'IMSS es té coneixement de les dificultats de l'accés físic al menjador, al qual sols es pot accedir per les escales que puguen fins a l'entresol, tant per a les persones usuàries, com per a les persones treballadores i proveïdores.

L'ascensor existent correspon a la finca de veïns i té una entrada diferenciada, tot i que s'hi pot arribar des de l'entrada del menjador. La comunitat de veïns insisteix en el fet que l'ús de l'ascensor està restringit per al veïnat i que en cap cas pot ser d'ús per a persones o usos vinculats al menjador. La comunitat sempre s'ha mantingut fermament tancada a la possibilitat d'acceptar l'ús puntual de l'ascensor.

Sobre aquesta informació aportada pel consistori, hi ha dos aspectes que generen preocupació a la Sindicatura.

D'una banda, el desajustament existent quant a la normativa en la matèria. Així, la Llei 13/2014, d'accessibilitat, estableix als articles 24 i 25 que **els serveis públics, considerats essencials o d'interès general, s'han d'oferir de forma accessible.**

En aquest aspecte, entenem que un menjador social, en la mesura que és un servei que dona cobertura a una necessitat bàsica i fonamental com l'alimentació, en una ubicació estratègica com l'avinguda Paral·lel, es considera com a essencial.

També la mateixa Llei, a l'article 42 de la Llei 13/2014, estableix que **les administracions públiques han d'elaborar plans d'accessibilitat que identifiquin i planifiquin les actuacions necessàries perquè els edificis i els serveis assoleixin les condicions d'accessibilitat establertes per la llei.** Aquests plans d'accessibilitat han de contenir una diagnosi de les condicions existents i determinar les actuacions necessàries, així com establir criteris de prioritat.

Malgrat que s'havia demanat explícitament quines eren les previsions de solució a la situació de manca d'accessibilitat, la resposta municipal sols planteja que no es veuen possibilitats de solucionar les barreres arquitectòniques, sense detallar quines són les alternatives que s'hagin pogut analitzar. D'aquesta informació també en podem presumir que no s'ha efectuat el pla d'accessibilitat del menjador social del Paral·lel.

En aquest sentit, caldria veure si, més enllà de l'ascensor existent, són viables altres mesures tècniques per fer accessible el menjador.

Per altra banda, l'informe municipal exposa que l'ascensor el fa servir sols el veïnat i que la comunitat de veïns insisteix en el fet que l'ús està restringit per a persones que hi viuen. Des d'aquesta Sindicatura no es disposa d'informació sobre les condicions que pugui establir el títol de propietat del local en el qual està ubicat l'equipament. Així doncs, entenem que l'IMSS ha de poder **explorar altres possibilitats sota l'empara del que estableix l'article 59 de la Llei 13/2014, d'accessibilitat. També caldria estudiar com s'apliquen els continguts de la Llei 49/1960, sobre propietat horitzontal, i la Llei 5/2015, de modificació del llibre cinquè del Codi civil de Catalunya, relatiu als drets reals.**

En aquesta línia s'ha de recordar que la finalitat de l'article 1 del Reial decret legislatiu 1/2023, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i la seva inclusió social, és garantir el dret a la igualtat d'oportunitat i de tractament, així com a l'exercici real i efectiu de drets per part de les persones amb discapacitat.

L'Ajuntament de Barcelona va aprovar el maig de 2017 la Mesura de govern per l'elaboració del Pla d'accessibilitat universal de Barcelona 2018-2026, en el qual no es fa referència explícita als menjadors socials públics de la ciutat. Posteriorment, s'elabora l'Estratègia Barcelona per a l'accessibilitat universal 2022-2030. En aquest darrer document es fa referència de forma global a serveis socials especialitzats, on s'inclouen els serveis per a persones vulnerables i es reafirma la importància de construir amb **criteris d'accessibilitat universal**, així com de facilitar l'accessibilitat, a través d'ajustos raonables i accions de millora.

Per tant, es recomana que, en cas que no s'hagi fet ja, es treballi de forma coordinada amb l'IMPD (Institut Municipal de Persones amb Discapacitat), per tal que ajudi a explorar totes les possibilitats existents per millorar la situació descrita.

2. Alternatives i mesures previstes

Pel que fa a l'equipament, l'informe municipal explica que, consultada i analitzada la situació amb el Departament de Manteniment i Serveis Generals de l'Àrea de Drets Socials, Cultura, Educació i Cicles de Vida, no es veu la possibilitat de solucionar les barreres arquitectòniques en aquell menjador. Així doncs, es diu que la única solució seria traslladar l'equipament a un altre espai.

Quant a les persones amb necessitat de menjador i dificultats greus de mobilitat, se'ls reorienta a un altre dels quinze espais de menjador, o se'ls ofereix l'àpat en modalitat

pícnic (entesa com a resposta temporal fins a poder trobar una alternativa més adient a la necessitat de suport alimentari).

El personal del menjador del Paral·lel va reorientar-lo a l'equipament integral i també al servei en modalitat de pícnic, però el ciutadà no les va acceptar. Des del menjador del Paral·lel es va coordinar la situació amb el CSS Raval Sud.

3. Garanties d'una alimentació digna i dret a la informació

Segons l'informe municipal, quan s'ha de derivar una persona amb mobilitat reduïda a un menjador, se la informa que el menjador de Paral·lel no és accessible i se l'orienta cap a algun altre menjador. Si amb el criteri de proximitat una persona sol·licita específicament el menjador de Paral·lel, se l'orienta a l'equipament del carrer de la Font Honrada, 8, (Centre Integral de Persones sense Sostre) a 700 metres de distància.

Si la necessitat d'alimentació és puntual i convé fer-la des del menjador del Paral·lel, es pot oferir l'àpat en format de "pícnic" (alguna de les persones treballadores baixa el menjar al vestíbul). També es poden valorar altres recursos que donin resposta a la necessitat d'aliments, com la derivació a un punt de distribució d'aliments, ajuts econòmics o altres opcions del catàleg de recursos.

No obstant això, cal tenir en compte que, atesa la situació de sensellarisme del ciutadà, algunes d'aquestes opcions no són viables.

L'informe municipal exposa que s'ha atès el ciutadà anteriorment i, des del 2014, se l'atén en altres menjadors de la ciutat. Concretament, des del 2014 i fins al 2017 el van atendre a l'equipament integral del Poble-sec, com a usuari del menjador i altres serveis.

El gener de 2024 va demanar nou suport alimentari al CSS i el van derivar de nou a l'equipament integral, del qual sols va fer ús dos dies al gener. Posteriorment va demanar que el derivessin al menjador de Paral·lel, tot i no ser accessible, ja que al·legava que l'equipament integral li quedava molt lluny.

L'informe municipal insisteix a recordar que la distància entre els dos equipaments és de 700 metres, però cal subratllar que es tracta d'una persona amb **una discapacitat del 84%, i que també té reconegut el barem de mobilitat i la necessitat d'una tercera persona. Per tant, per al ciutadà suposa una distància difícil de recórrer.**

També cal tenir en compte que es tracta d'una persona sense sostre, vinculada a Arrels, ubicat al carrer de la Riereta, 24, i que coneix alguns comerciants i veïnats d'aquell entorn, en el qual desenvolupa la seva quotidianitat. Així doncs, és congruent que vulgui fer ús del servei de menjador més proper.

Cal afegir que l'informe municipal també exposa les informacions facilitades des del CSS Raval Sud al ciutadà, des d'on es va fer la petició del menjador de Paral·lel, atenent la voluntat del ciutadà.

Així doncs, **entem que s'ha facilitat al ciutadà tota la informació disponible, i també se li han facilitat alternatives (encara que allunyades o de menys qualitat) amb l'objectiu de garantir el dret a l'alimentació.**

4. Resposta a la queixa del 010

La queixa presentada pel ciutadà, de data 19 de febrer de 2024, fa referència als problemes d'accessibilitat al menjador per la impossibilitat que se li planteja de poder fer ús de l'ascensor i sol·licita poder fer ús d'aquesta via.

En data 28 de febrer de 2024, des de l'IMSS, se li facilita la informació que també consta en aquesta resolució: que l'ascensor té un ús limitat al veïnat de la finca i que se'l pot reorientar a l'equipament integral del Poble-sec.

Per tant, **es constata que se li respon en un període de temps adient, i aportant tota la informació necessària. També li faciliten una alternativa, de forma que en la resposta municipal, per la data i el contingut, s'adiu al que correspondria a una bona administració.**

5. Els drets de les persones amb discapacitat

La Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat i protocol facultatiu fa referència a l'article 4, al compromís per la protecció i promoció dels drets humans de les persones amb discapacitat. La Convenció també es refereix, a l'article 28, al nivell de vida adequat i a la protecció social a què han de poder accedir les persones amb discapacitat.

Per tant, més enllà de la forma i el lloc en què el promotor de la queixa pugui fer efectiu el seu dret a l'alimentació, la Sindicatura vol manifestar la seva preocupació pel fet que una persona en la seva situació visqui al carrer.

Aquesta institució supervisora és coneixedora del fet que els serveis socials no són competents en matèria d'habitatge. No obstant això, també entem que a l'espera de recursos residencials més estables, **l'IMSS ha de vetllar, a través de recursos propis o per la derivació a recursos d'altres administracions o institucions, per unes condicions de vida adients per al ciutadà.**

En aquest sentit, és necessari recordar que l'article XII.3 de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat diu que les ciutats signatàries (entre elles Barcelona) es comprometen a desenvolupar polítiques socials especialment destinades als més desafavorits, com a forma de rebuig a l'exclusió i en la recerca de la dignitat humana i de la igualtat.

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'IMSS ha d'avançar pel que fa**

a l'assoliment de l'accessibilitat universal de tots els seus equipaments, així com per les garanties de condicions de vida adients a les persones amb discapacitat.

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

- **Recordar a l'IMSS** que s'analitzi la viabilitat de diferents mesures tècniques, a través del Pla d'accessibilitat de l'equipament.
- **Recomanar a l'IMSS** que explori possibilitats d'ús de l'ascensor existent, a l'empara del que estableix l'article 59 de la Llei 13/2014 d'accessibilitat, la Llei 49/1960, sobre propietat horitzontal i la Llei 5/2015, de modificació del llibre cinquè del Codi civil de Catalunya, relatiu als drets reals.
- **Recomanar a l'IMSS** que vetlli, a través de recursos propis o per derivació a recursos d'altres administracions o institucions, per unes condicions de vida adients per al ciutadà.
- **Recomanar a l'IMSS** que, en cas que no s'hagi fet ja, es treballi de forma coordinada amb l'IMPD (Institut Municipal de Persones amb Discapacitat), per tal que ajudi a analitzar totes les possibilitats existents per millorar la situació descrita quant a la manca d'accessibilitat del menjador social de Paral·lel.

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.