

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'HABITATGE I ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL (HABITATGE Digne I SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

#### ANTECEDENTS

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

En data 11 d'octubre de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca d'allotjament per part de l'IMSS (Institut Municipal de Serveis Socials) i l'IMHAB (Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona).

Hi exposava el següent:

El van desallotjar el dia 28 de setembre de 2023 de l'habitatge del carrer de l'Hospital, on vivia feia 15 anys.

El dia del desnonament (i els dies anteriors) el va intervenir el SIPHO (Servei d'Intervenció en situacions de Pèrdua de l'Habitatge i Ocupació).

A causa del desnonament, el van haver d'atendre d'urgències a l'Hospital del Mar, on va rebre l'alta el mateix dia. Abans de sortir del centre hospitalari, la treballadora social d'aquell servei el va adreçar al CSS (Centre de Serveis Socials) Raval Sud, però quan hi va anar ja no hi havia ningú. Per aquest motiu es va dirigir al CUESB.

Al CUESB el van orientar per tal que amb els seus ingressos (555 euros/mes que rep d'una RGC-Renda Garantida de Ciutadania) es pagués una habitació. Quan posteriorment el van atendre al CSS, se li va facilitar la mateixa orientació. Amb els seus ingressos, atesos els preus de les habitacions, pensions o de relloguer de les habitacions, veu totalment inviable poder costejar-se un sostre.

Els primers dies va estar a casa d'unes amistats, però es veia abocat a viure al carrer.

Estava inscrit com a sol·licitant d'habitatge de lloguer per emergència social.

Des del SIPHO es continuava negociant amb la propietat per tal que pogués acabar de retirar la resta de pertinences del que havia estat el seu habitatge.

#### 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 l'Habitatge i Rehabilitació (IMHAB) i a l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 17 d'octubre 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 17 de novembre de 2023 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada a l'IMSS. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme pels serveis socials municipals.

L'IMHAB no ha fet arribar informació a la Sindicatura.

### **CONSIDERACIONS**

#### **1. Manca de col·laboració de l'IMHAB amb la Sindicatura**

**L'IMHAB, després de 5 mesos, encara no ha fet arribar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar 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 Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005).

**Però, a més, suposa una desatenció vers el promotor de la queixa, que en perdre el seu habitatge es troba en una situació crítica, sobre la qual la Sindicatura pretén analitzar l'actuació municipal al respecte.**

D'acord amb aquests fets, es recorda a l'IMHAB 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. Actuacions municipals prèvies al desnonament**

Segons s'exposa a l'informe municipal, en data 22 de setembre de 2023, des del CSS es va contactar amb el SIPHO per correu electrònic traslladant la informació facilitada pel ciutadà (a qui va atendre la Unitat de Primera Atenció-UPA), conforme no es duria a terme el desnonament durant el mes de setembre, tot i que no hi havia acord amb la propietat.

El ciutadà també va exposar que tenia cita amb l'OH en data 27 de setembre per aportar la documentació de sol·licitud d'accés a la Mesa d'Emergència. El CSS va planificar una entrevista amb el ciutadà pel dia 18 d'octubre, amb la indicació que tornés al CSS si hi havia alguna novetat.

El mateix dia 22, el CSS Raval Sud va rebre la informació dels llançaments previstos la setmana següent, en què constava la possible execució que afectava el ciutadà, en data 28 de setembre.

En data 27 de setembre es va confirmar al CSS que s'executava el llançament i que hi assistiria el SIPHO. Es va procedir a informar el professional que atenia urgències al CSS, per tal que tingués coneixement de la situació i atengués el ciutadà en cas que hi anés per demanar suport i fes una valoració de la situació per orientar-lo cap als recursos adients, si calia. **El ciutadà, però, no es va adreçar al CSS en aquella data.**

Del relat de l'actuació s'observen diferents aspectes. D'una banda, que la UPA (Unitat de Primeres Atencions) va atendre en tot moment el ciutadà, tant en el primer moment del relat com en les actuacions posteriors dels serveis socials.

Des de la Sindicatura es desconeix el temps que fa que el CSS coneixia i atenia la situació del ciutadà, però entenem que per la dilatació del procés entre la propietat de l'habitatge on vivia el ciutadà i aquest, i per la intervenció de l'Ajuntament a través de diferents interlocutors (Districte de Ciutat Vella), hauria d'haver estat possible el coneixement i per tant l'actuació, proactivament, que permetés un seguiment adequat de la situació de forma preventiva.

Cal tenir en compte que la UPA és la unitat que fa la primera escolta i valoració del ciutadà o la ciutadana que expressa una dificultat, necessitat o demanda, per abordar de forma àgil les situacions, i que deriva, si escau, a les USTEC (Unitats de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva) les situacions que requereixen un suport més intens o sostingut en el temps.

Entenem per tant, que segons les circumstàncies exposades, era un cas susceptible que l'atengués la USTEC, per tal que quan arribés el moment (previsible) la situació s'hagués pogut abordar amb més coneixement i suport

De l'altra, també preventivament, **no es pot constatar per la informació municipal aportada que en cap moment s'analitzés la possibilitat d'ajudar el ciutadà amb el deute del lloguer contret.** Aquesta Sindicatura no disposa d'elements més concrets per pronunciar-se al respecte, però vol recordar que des del mateix IMSS s'ha exposat (en diferents reunions amb la Sindicatura) la voluntat d'incrementar les actuacions en aquest sentit, per tal d'impedir arribar a desnonaments que podrien ser evitables.

La Sindicatura té coneixement dels esforços municipals per trobar solucions prèvies als desnonaments: l'existència del SIPHO n'és una clara mostra. No obstant, entenem que segueix havent-hi marge de recorregut en l'atenció preventiva i qualitativa en els desnonaments. **Per això, recomanem intensificar les actuacions en matèria preventiva.**

### **3. Orientació i atenció municipal a partir del desnonament**

L'informe municipal exposa que en data 28 de setembre de 2023, a través de la coordinació amb el SIPHO es conèixer que **s'havia traslladat el ciutadà a urgències psiquiàtriques, motiu pel qual no s'havia dirigit al CSS un cop produït el desnonament.**

En data 29 de setembre de 2023 es va rebre un informe del CUESB en què s'indicava que no s'havia considerat adient activar el recurs d'urgència, atès que disposava de 600 euros que podia utilitzar per costejar-se una alternativa d'allotjament puntual per a les properes dues nits, i que l'havien orientat a acudir l'endemà al CSS.

El dia 29 de setembre el ciutadà va dirigir-se al CSS Raval Sud, on el van atendre d'urgència. Manifestava haver dormit a casa d'una amigat, que no podia seguir acollint-lo. Se'l va orientar a cercar una habitació i a un possible suport econòmic per part del CSS si ho necessitava. Es va programar una entrevista pel dia 18 d'octubre, llevat que abans necessités atenció d'urgència o bé hagués trobat una alternativa i necessités suport.

Pel que fa al guardamobles, en coordinació amb el SIPHO, s'informava que el ciutadà podria accedir al domicili el 3 d'octubre per recollir les seves pertinences i que el SIPHO en faria l'acompanyament.

En data 4 d'octubre es va atendre el ciutadà d'urgència, de forma telefònica, i s'exposava la situació viscuda des del dia del desnonament. Seguia allotjat amb l'amig. Des del CSS se li va reiterar la possibilitat de valorar un ajut econòmic per pagar el primer mes de l'habitació de lloguer. Se li van sol·licitar extractes bancaris per valorar eventuais ajuts econòmics.

En data 6 d'octubre de 2024 se'l va atendre de nou d'urgència. Aportava els moviments bancaris dels darrers mesos. Disposava en aquella data de 110 euros i tenia previsió de cobrar de la RGC 550 euros a final del mes. Seguia allotjat per l'amig i sol·licitava una solució a la seva situació, per la qual cosa se li va reiterar que tenia disponibles les ajudes anteriorment ofertes. Havia entrat a la Mesa d'Emergència i estava a l'espera de l'assignació d'un pis.

De l'exposició de les actuacions portades a terme després del desnonament, s'adverteixen certes qüestions que considerem oportunes abordar.

Es constata que en cap moment es va facilitar allotjament a la persona. Si bé es cert que el ciutadà tenia el suport inicial d'un amic que li facilitava allotjament, també es cert que es tractava d'un oferiment temporal i que la persona temia veure's al carrer. Cal esmentar també que quan es van produir els fets, la persona disposava dels ingressos d'una RGC, molt limitats, que difícilment permeten accedir a una habitació de lloguer a la ciutat, malgrat l'oferiment de suport que va rebre del CSS en aquest sentit. Així mateix, un desnonament, com resulta obvi, suposa un sotrac molt important a la vida de les persones, i per tant, cal tenir en compte aquest impacte també en oferir recursos.

Si bé la valoració dels recursos a emprar en cada cas correspon a professionals dels serveis socials, cal recordar que l'article 9.2.d de la Llei de serveis socials estableix el dret a rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari. Malgrat l'atenció urgent, que sí se li va dispensar en tot moment, l'aixopluc inicial que esperava el ciutadà no es va poder oferir.

Els serveis socials no són competents en matèria d'habitatge (que a Barcelona es gestiona a través de les Oficines de l'Habitatge), però són competents pel que fa a l'allotjament, d'acord amb el que es recull a la Cartera de Serveis Socials. La cartera

preveu l'existència de diferents tipus de **serveis residencials, que haurien de possibilitar, en una ciutat com Barcelona, l'orientació i la derivació al servei més adequat.**

També cal esmentar l'atenció al CUESB. Efectivament el dia del desnonament el ciutadà no es va poder dirigir al CSS en horari d'atenció, perquè l'havien atès mèdicament. Segons s'exposa a l'informe municipal, aquesta informació la coneixia el SIPHO, des d'on entenem que s'hauria pogut realitzar una **alerta al CUESB** o bé seguir un circuit per tal que aquella alerta arribés. No obstant, l'informe municipal no aporta cap dada al respecte, així que es desprèn que aquella alerta no es va produir.

La trajectòria del ciutadà el dia del desnonament passa doncs, per l'execució del desnonament del seu habitatge (on havia estat aprox. 15 anys), l'atenció a urgències psiquiàtriques, el pas pel CSS, que ja estava tancat, i l'arribada al CUESB, on li van indicar que podia costejar-se una habitació amb els seus ingressos. **Aquesta Sindicatura considera que cap persona, a la ciutat de Barcelona, hauria de passar per una situació com la descrita, sense disposar de l'acompanyament i el suport adients dels serveis municipals.**

Volem recordar que l'article IV.de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat estableix que les persones més vulnerables tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció i que s'adopten polítiques actives de suport a aquest col·lectiu.

**Per tant, és necessari posar les persones al centre de la intervenció, per poder prestar-los el suport necessari en moments tan difícils de la seva vida.**

#### **4. L'acompanyament dels serveis socials en moments de crisi personal**

L'informe municipal exposava que el ciutadà tenia una entrevista programada el dia 18 d'octubre a la Unitat de Primeres Acollides, mentre restava acollit a casa d'unes amistats.

Des del CSS es plantejava que es mantindria el seguiment i suport pel procés de pèrdua d'habitatge i es reiterava la possibilitat de suport econòmic en cas de trobar l'habitació. A més, s'havia acordat la derivació a un CPA (Centre de Primera Acollida) en cas de no trobar alternativa i també es contemplava la possibilitat de suport econòmic puntual per a la cobertura de necessitats bàsiques. També es preveia oferir suport en la recerca activa de feina quan el ciutadà assolís l'estabilitat residencial.

S'observa que entre el dia en què es va produir l'atenció al CSS després del desnonament (29 de setembre) i fins la següent entrevista programada (18 d'octubre), van transcórrer uns 20 dies.

Durant aquest període és quan el ciutadà es va dirigir a la Sindicatura, on va manifestar que requeria d'un suport que no estava rebent. Certament, en aquest període, i com s'exposa a l'informe municipal, van atendre el ciutadà en el torn d'urgències en diferents ocasions, però entenem que precisava d'un suport previsible, que no se li estava facilitant.

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona s'ha assenyalat en nombroses ocasions la necessitat d'un acompanyament a la ciutadania en els moments de grans dificultats i en moments de crisi, que permetin el suport adient a les persones, així com la creació d'un context de confiança que faciliti la intervenció social, des de l'escolta i la particularitat de cada situació.

Des d'aquesta institució, també es té coneixement de les condicions de gran pressió assistencial en què desenvolupen la seva tasca determinats centres de serveis socials, com és el cas del CSS Raval Sud, així com de l'esforç que realitzen els seus professionals. Per això, **des de l'IMSS s'ha de perseguir adequar la dotació i l'organització que garanteixi una millor qualitat d'atenció a la ciutadania.**

## **5. Dret a l'habitatge i accés a la Mesa d'Emergència**

L'accés a l'habitatge és un punt de partida essencial perquè qualsevol persona pugui desenvolupar la seva vida amb la dignitat necessària. En aquest sentit, l'article 18 de la Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona indica que l'Ajuntament té com a objectiu prioritari que tots els veïns i veïnes de la ciutat puguin gaudir del dret a un habitatge digne, assequible i accessible, d'acord amb les seves competències i en col·laboració amb la resta de les administracions.

El ciutadà havia formalitzat la seva sol·licitud per la Mesa d'Emergència, que s'havia acceptat, i segons ell mateix va comunicar a la Sindicatura, ja se li havia ofert un pis.

Malgrat això, a causa dels problemes de salut que pateix actualment, el ciutadà ha sol·licitat a l'OH que es reconsideri l'oferiment i pugui entrar en un habitatge més adequat a la seva situació, aportant els corresponents informes mèdics.

En aquest sentit, des de la Sindicatura constatem que en aquest cas l'assignació d'habitatge s'ha efectuat en un termini més encertat que en la majoria de casos analitzats per aquesta institució supervisora. No obstant, entenem que **cal revisar i analitzar per part dels serveis d'habitatge la documentació presentada pel ciutadà a efectes de prendre una decisió que tingui en compte la globalitat de la situació.**

## **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 de millorar en eficàcia pel que fa a la disponibilitat dels recursos d'allotjament i l'acompanyament en moments de crisi.**

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

- **Recomanar a l'IMSS i a l'IMHAB** la necessitat de fer èmfasi en la prevenció, posant a la persona al centre de la intervenció, per poder prestar el suport necessari en moments crítics.

- **Recomanar a l'IMSS** que garanteixi les condicions necessàries per tal que es pugui realitzar un acompanyament adequat i suficient.
- **Recomanar a l'IMSS i a l'IMHAB** que estiguin amatents a la situació del ciutadà, de forma coordinada, tenint en compte la situació de salut en què es troba, per a l'assignació d'un habitatge.

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.