

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA VIDA LLIURE DE VIOLÈNCIES (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

#### ANTECEDENTS

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

En data 21 de febrer de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

Disposava del servei telefònic d'atenció i protecció per a víctimes de violència contra les dones (ATENPRO) de la Creu Roja per a víctimes de violència masclista, però li van trucar des d'aquell servei per comunicar-li que se la donava de baixa i que havia de retornar l'aparell i signar la baixa, cosa que va fer en data 4 de juny de 2024.

Quan ella va sol·licitar informació a la Creu Roja sobre els motius de la baixa, la van informar que no podien mantenir actiu el servei, ni tornar-lo a activar, si el centre de serveis socials no ho sol·licitava.

La ciutadana no havia rebut cap tipus de comunicació ni informació per part dels serveis socials respecte a la baixa al servei ATENPRO, tot i que havia deixat diferents missatges a la seva referent per comentar la 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 la **comissionada d'Acció Social** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 20 de juny de 2024 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

## **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 4 de juliol de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa que no es va renovar el servei d'ATENPRO perquè la ciutadana no va acreditar la vigència de l'ordre d'allunyament.

## **CONSIDERACIONS**

El servei ATENPRO es regeix pel Protocol d'actuació del servei telefònic d'atenció i protecció per a víctimes de violència contra les dones del Ministeri d'Igualtat i la Federació Espanyola de Municipis i Provincial. S'hi estableixen els requisits per a l'accés al servei i el procediment a seguir per a l'alta, la renovació i la baixa del servei, entre altres coses.

D'acord amb aquest protocol, es tracta d'un servei que, mitjançant el lliurament d'un dispositiu mòbil, ofereix una atenció immediata i a distància a les víctimes de violència contra la dona les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

L'objectiu del servei és que les dones se sentin segures i acompanyades mentre duri el procés que els permeti posar fi a la situació de violència que pateixen o han patit, recuperar-se de la situació viscuda i reprendre el control de la seva vida.

Els requisits per a l'accés al servei es troben regulats a l'apartat 4 del protocol i són els següents:

- Acreditació de la situació de violència contra la dona.
- No convivència o manteniment de relació sentimental amb l'agressor.
- Participar en els programes d'atenció, acollida i recuperació integral especialitzats per a víctimes de violència contra les dones.
- Informe dels serveis socials municipals que acrediti la condició de víctima de violència contra les dones.

La concessió del servei és per un període d'un any, prorrogable els anys successius fins a un màxim de deu anys. Per a la renovació del servei ATENPRO, l'apartat 6 del protocol estableix que els serveis socials que van tramitar l'alta han d'elaborar un informe en què proposin la continuïtat de l'alta o la baixa del servei. Aquest informe s'ha d'elaborar dos mesos abans que s'acabi l'any i **cal que els serveis socials comuniquin a la usuària, amb certa antelació, la renovació o no renovació del servei ATENPRO.**

En aquest cas, l'informe municipal exposa que la ciutadana té activat el servei ATENPRO des de l'any 2023, sense especificar la data concreta. També s'informa que la ciutadana té diferents denúncies interposades contra la seva exparella, amb diferents procediments judicials oberts, i que el 20 de juny de 2023 es va dictar una

sentència que absolia la seva exparella del delictes de maltractament en l'àmbit familiar del qual estava acusat.

Així mateix, l'informe municipal explica que la ciutadana té reconegut un grau de discapacitat del 51% i que presenta una patologia de salut diagnosticada i amb tractament mèdic des de fa anys.

En relació amb la renovació del servei d'ATENPRO, l'informe municipal explica que la primera setmana de juny del 2024 es va informar la ciutadana que no es podria renovar el dispositiu si no aportava la sentència en què quedés especificat que l'ordre d'allunyament seguia vigent, perquè tenien coneixement de la sentència absolutòria de 20 de juny de 2023 i no els constava cap altra ordre d'allunyament.

Així, els serveis socials informaven la usuària que havia d'acreditar la vigència de l'ordre de protecció per poder continuar amb el servei durant la primera setmana de juny (sense especificar el dia) i aquella mateixa setmana, el dimarts 4 de juny, es va donar de baixa el servei. Per tant, com a molt aviat, es va avisar la ciutadana que havia de portar la documentació el dilluns 3 de juny, i només se li va donar un dia perquè aportés la documentació, ja que el dia 4 de juny se la va donar de baixa.

Un dia no és un temps suficient per aportar la documentació requerida, i més tenint en compte que el protocol esmentat estableix que dos mesos abans que s'hagi de renovar el servei els serveis socials haurien d'emetre l'informe i que s'hauria d'informar la usuària amb "certa antelació" sobre la renovació o no renovació.

A més a més, en aquest cas entenem que l'Administració hauria d'haver tingut més en compte la situació de vulnerabilitat de la usuària, la qual, a banda de ser víctima de violència masclista, és originària d'un altre país (amb limitacions en el coneixement del català i el castellà) i té una incapacitat reconeguda del 51%. Totes aquestes circumstàncies poden dificultar la comprensió i el seguiment adequat dels processos administratius, judicials i burocràtics. Així doncs, s'hauria d'haver donat un termini més llarg i unes indicacions més clares a la usuària, la qual afirma en la seva queixa que desconeix el motiu pel qual no li van renovar el servei ATENPRO.

Cal tenir en compte, també, que els serveis socials, segons el que s'explica a l'informe municipal, no van fer cap actuació proactiva per esbrinar si hi havia alguna ordre d'allunyament vigent i es van limitar a exigir la documentació a la ciutadana, la qual tenia dificultats per conèixer l'estat dels seus expedients judicials. Fins i tot, com es reflecteix a l'informe, els mateixos serveis socials constaten aquesta dificultat quan expliquen que la ciutadana no té en ordre la seva situació judicial i que porta una maleta amb molts papers de denúncies i documentació sense ordenar i que diversos advocats d'ofici li porten els expedients, sense que s'hagi pogut localitzar un interlocutor estable al Col·legi de l'Advocacia per conèixer la seva situació judicial.

L'Administració hauria d'haver tingut en compte aquesta situació de dificultat per conèixer la seva situació processal i poder facilitar la documentació que acrediti l'ordre de protecció.

Posteriorment, i després d'haver donat de baixa el servei ATENPRO, el Grup d'Atenció a la Víctima dels Mossos d'Esquadra informava els serveis socials que l'ordre d'allunyament s'havia prorrogat i continuava vigent fins al 15 de novembre de 2027.

Entenem, doncs, que els serveis socials haurien pogut demanar la informació relativa a la vigència de l'ordre d'allunyament abans de donar de baixa el servei ATENPRO o, al menys, haver donat un temps prudencial a la ciutadana perquè presentés la documentació acreditativa fent-li saber que si no la presentava es podria donar de baixa el servei.

Considerem que l'Administració no ha actuat amb la diligència deguda que exigeix la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista. S'hi estableix l'obligació d'actuar amb la diligència deguda en la protecció de les víctimes de violència masclista i en la garantia de no repetició i la remoció de les estructures i pràctiques socials que originen i perpetuen aquesta violència.

## **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 municipal no ha estat ajustada a dret ni eficaç perquè no s'ha actuat amb la diligència deguda, atès que no s'ha donat un temps suficient a la ciutadana per presentar la documentació requerida, no s'ha tingut prou en compte la seva situació de vulnerabilitat i no s'ha fet una actuació proactiva per garantir els seus drets.**

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

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que, per donar d'alta o renovar el servei ATENPRO, es facin les coordinacions necessàries amb els òrgans competents per comprovar la vigència de les ordres d'allunyament abans de la denegació o no renovació del servei.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que, en cas de denegació o no renovació del servei ATENPRO, s'expliquin de manera clara, entenedora i per escrit els motius pels quals s'ha pres la decisió.
- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** que té l'obligació de complir el principi de diligència deguda en la protecció de les víctimes de violència masclista i en la garantia de no repetició i la remoció de les estructures i pràctiques socials que originen i perpetuen aquesta violència

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.