

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

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

#### ANTECEDENTS

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

En data 18 d'octubre de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat en relació amb l'actuació desenvolupada al voltant del desnonament que s'havia previst per al dia 20 d'octubre, tant per part de l'Oficina de l'Habitatge, com per part del centre de serveis socials (CSS).

Hi exposava el següent:

Ella, la seva parella i els seus dos fills menors d'edat formen la unitat familiar, amb la qual conviu un gos.

Havien estat en un pis durant deu anys i l'havien de deixar. Estaven acceptats a la Mesa d'Emergència des de feia més de tres anys i es trobaven en el lloc 26 de la llista d'espera. Per aquest motiu consideraven que, per part del Servei d'Intervenció en situacions de Pèrdua d'Habitatge i Ocupació (SIPHO), es podria negociar amb la propietat amb l'objectiu que poguessin romandre al pis actual fins que els assignessin un habitatge.

Durant el procés (fins a aquell moment havia tingut una durada de tres anys), se'ls havia fet alguna oferta que ella no havia pogut valorar adequadament per dos motius: d'una banda, havia tingut problemes de salut mental ocasionats per la previsió de pèrdua de l'habitatge i, de l'altra, perquè no se li havia donat tota la informació necessària, a la vegada, per tal que pogués valorar el que més li convenia.

En previsió del desnonament, des del CSS no els han ofert cap alternativa i els orientaven a buscar solucions amb els seus propis mitjans, malgrat que amb els ingressos actuals no poden costejar un lloguer i subsistir.

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

El dia 25 d'octubre de 2023 es va sol·licitar a aquests organismes la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

## **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 15 d'abril de 2024, aquesta Sindicatura va rebre de l'IMSS la informació sol·licitada. En data 15 de maig de 2024, aquesta Sindicatura va rebre del Comissionat de l'Habitatge la informació sol·licitada. Els escrits exposen la tramitació donada a l'expedient i les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Sobre la intervenció social amb la família**

L'informe municipal aporta un informació àmplia i detallada de l'actuació dels serveis socials, i posa de manifest el coneixement del cas des de l'any 2016 (com a mínim). Des d'aquell moment i fins que s'emet l'informe municipal, es pot constatar que es coneixien les circumstàncies de la família, des de la xarxa familiar a Barcelona, la situació laboral, d'habitatge (incloent-hi els subministraments), l'escolar, etc.

També es mostra que s'ha fet un acompanyament en l'accés a suports per als infants, en la mesura que havien pogut gaudir de beques de menjador i activitats escolars, s'havia activat el Pla de xoc per a un dels fills, havien sol·licitat beques per a activitats esportives i també havien tramitat i cobrat l'ajut del Fons d'Infància durant l'any 2023.

En relació amb l'habitatge, de la informació recollida a l'informe municipal, se'n constata que existia un coneixement complet de la situació, atès que es fa referència al fet que des de l'Oficina d'Habitatge s'havien ofert diversos pisos a la família de la borsa de lloguer social i la tramitació d'un ajut especial d'urgència per pèrdua d'habitatge (podrien rebre 300 euros/mes), opcions que la família havia desestimat.

Des del **CSS s'havien elaborat els informes de vulnerabilitat preceptius, s'havien fet orientacions per a la cerca d'habitatge i s'havien coordinat amb l'Oficina d'Habitatge.**

A partir de la informació continguda a la resposta municipal considerem que els serveis socials municipals **han actuat d'acord amb el principi de globalitat que assenyala la Llei 12/2007, de serveis socials, segons el qual els serveis socials han de donar una resposta integral a les necessitats personals, familiars i socials de les persones, i considerar conjuntament els aspectes relatius a la prevenció, l'atenció, la promoció i la inserció.**

## **2. L'actuació dels serveis socials en relació amb el desnonament**

L'informe també exposa que s'aven programat i cancel·lat quatre llançaments des de l'inici del procés, l'any 2019, i fins a l'octubre de 2023. Des d'abans de l'estiu de 2023, la familiar era coneixedora que seria complex aturar els següents llançaments.

En previsió del llançament de data 20 d'octubre de 2023, des del CSS es va tramitar el servei de guardamobles i també se'ls va continuar orientant en la cerca d'habitatge o habitació (tot i que asseguraven que no trobaven res) i se seguien coordinant amb l'Oficina de l'Habitatge.

També es va informar la ciutadana de la possibilitat de valorar un ajut econòmic per a l'entrada a un habitatge o habitacions, en el cas que trobessin alguna alternativa. Així mateix, se la va informar que des del CSS es podia sol·licitar un allotjament d'urgència en el cas que la família no trobés una alternativa residencial.

En arribar a la data del llançament es va preguntar a la ciutadana si havien cercat una alternativa per al seu gos en cas que no hi hagués places en allotjaments temporals d'urgència i va respondre que no. Per aquest motiu se li va oferir la possibilitat d'iniciar la cerca d'un allotjament temporal per al gos, una opció que no va acceptar. Per tant, **es va procedir a fer una sol·licitud de plaça d'allotjament d'urgència per al nucli familiar de manera prioritària i amb el gos.**

**El mateix dia del llançament, el 20 d'octubre de 2023, va arribar una possibilitat d'allotjament per a la família, tot i que sense el gos. Se'n va informar la família, que ho va desestimar.**

A partir d'aquí, **es va activar el protocol del CUESB i es va informar la ciutadana sobre la possibilitat de pernoctar al recurs amb el gos.** La família va anar al CUESB, però **va rebutjar l'allotjament** (l'informe municipal inclou una còpia de l'alerta del CUESB al CSS informant que s'havia rebutjat l'ajuda).

En data **24 d'octubre de 2023**, la ciutadana va **sol·licitar la plaça que havien rebutjat el dia 20 d'octubre**, però aquella plaça ja no estava disponible, informació que es va transmetre a la ciutadana amb posterioritat a les gestions realitzades amb l'empresa gestora dels allotjaments. Des del CSS es va demanar a la ciutadana que confirmés si volia que s'activés el servei de cerca d'allotjament temporal d'urgència per al nucli familiar amb o sense mascota. La família va respondre afirmativament per a ambdues opcions. **Es va activar de nou la cerca d'allotjament amb i sense mascota.**

El dia **31 d'octubre de 2023**, el CSS va contactar amb la ciutadana, atès que havia sorgit una possibilitat **d'allotjament sense gos en un pis**. La ciutadana va confirmar que volien accedir-hi i **s'acorda l'entrada per al mateix dia**.

El dia **2 de novembre de 2023**, l'empresa gestora de l'allotjament va informar que **el nucli familiar havia accedit al recurs el dia 2 de novembre**, que ho havia fet amb el gos i que finalment **la família havia desestimat aquell recurs**.

El dia **3 de novembre de 2023**, la ciutadana es va personar al CSS **demanant la plaça que havien rebutjat el dia anterior**, però es va contactar amb l'empresa gestora i l'allotjament ja estava ocupat. En aquesta data, la ciutadana **va signar una declaració jurada** conforme volia que s'activés la cerca d'allotjament amb i sense mascota, per a una família de quatre membres (l'informe municipal inclou una còpia d'aquest document).

En data **9 de novembre de 2023** es va contactar amb la ciutadana, atès que **havia sorgit la possibilitat d'allotjament sense el gos**, però **la ciutadana ho va desestimar** i va demanar que s'activés la cerca d'allotjament d'urgència sols o amb mascota. Aquell mateix dia **es va activar de nou la demanda** expressada per la ciutadana.

L'informe municipal acaba exposant que, **durant tot el procés** de cerca i demanda del recurs residencial, s'ha recordat a la ciutadana la **possibilitat d'activar de nou el CUESB**, una proposta que havia desestimat.

Cal dir que l'informe municipal de l'IMSS, tot i que se signa el mes d'abril de 2024, sols aporta informació de la seva actuació fins al mes de novembre de 2023. Per tant, desconexim com es va procedir en tot aquest període i, consegüentment, no ens podem pronunciar al respecte. La mateixa ciutadana, però, havia comunicat a la Sindicatura que havien viscut durant uns mesos en un càmping en un municipi proper a Barcelona.

Amb tot, del relat municipal observem que, de forma prèvia al desnonament, ja es van treballar aspectes en previsió de la situació que previsiblement es donaria amb el llançament. També constatem que, durant el desallotjament i els dies posteriors, es

van oferir possibilitats d'allotjament a la família, i que els serveis socials s'hi van adaptar i van reformular la recerca del recurs a petició de la ciutadana.

Així doncs, s'oferien, en tot moment, alternatives que garantissin l'allotjament de la família i s'actuava amb la immediatesa i la urgència que la situació podia requerir, de forma que s'ha actuat vetllant pels drets de les persones usuàries dels serveis socials, recollides a l'article 9 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

La Llei 12/2007, de serveis socials, també estableix a l'article 10 el **dret a rebre informació** suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris i les prioritats. Entenem que, en aquest cas, es va facilitar informació clara sobre els recursos als quals es podia accedir.

**Per tant, en aquest punt, concloem que no s'ha detectat cap irregularitat en l'actuació dels serveis socials.**

### **3. Sobre l'actuació de l'Oficina d'Habitatge de Gràcia i els serveis d'habitatge**

La informació que ha facilitat el Consorci constata que la ciutadana es va dirigir a l'Oficina el desembre de 2019, on se li va explicar la documentació que havia d'aportar per fer la sol·licitud per poder accedir a un habitatge de la Mesa d'Emergència. Paral·lelament, la van atendre al Servei d'Intervenció en situacions de Pèrdua d'Habitatge i Ocupació (SIPHO) de l'Institut Municipal de l'Habitatge i la Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) per fer la mediació i l'acompanyament en el llançament previst per al 24 de febrer de 2020.

La unitat de convivència no pagava la renda de lloguer des de gener de 2019. Des del SIPHO es va contactar amb l'advocada d'ofici de la ciutadana, qui va informar que hi havia hagut un canvi de data en el llançament i que la data del 24 de febrer de 2020 havia quedat suspesa. Per altra banda, s'iniciava un procediment de mediació amb la propietat per tal de tramitar ajuts per pagar el deute, però la propietat es va negar a fer una pròrroga del contracte de lloguer a causa del fet que ja hi havia molt de deute acumulat, ja que feia més d'un any que la família havia deixat de pagar i no era possible arribar a cap acord. La propietat no és una gran tenidora d'habitatge i, per tant, no té l'obligació d'oferir lloguer social.

La situació econòmica de la família ha anat variant al llarg del procediment judicial i des del SIPHO s'ha contactat diverses vegades amb la propietat per intentar arribar a un acord. La propietat no ha valorat en cap moment arribar a un acord amb la unitat de convivència. El que ha manifestat sempre és voler recuperar la possessió de l'habitatge donat al fet que el procediment judicial s'havia allargat molt a causa de la situació de la covid-19 viscuda durant els últims anys i les mesures judicials adoptades en aquest marc, de manera que s'havia arribat a un deute acumulat de cinc anys.

En el procediment judicial s'indiquen cinc dates de llançament:

- 24 de febrer de 2020: canvi de data.
- 3 de març de 2021: suspensió per Reial decret llei 10/2020, pel qual s'estableixen mesures extraordinàries per fer front a l'impacte sanitari, econòmic i social de la covid-19.
- 23 de maig de 2023: suspensió per seguir en tràmit l'incident de suspensió.
- 6 d'octubre de 2023: suspès.
- 20 d'octubre de 2023: data de llançament en què la ciutadana fa el lliurament de claus.

Des de l'Oficina d'Habitatge es va tramitar la sol·licitud d'habitatge del Programa de la Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona, amb caràcter urgent per la situació de desnonament. **Es va convidar la ciutadana a visitar diferents habitatges de la Borsa i finalment va perdre el caràcter d'urgència per no mostrar interès en un mínim de tres habitatges adequats a la seva unitat de convivència.**

La ciutadana no constava inscrita en el Registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial de Barcelona des que es va produir la baixa per no renovació en data 31 de maig de 2021.

Des del SIPHO es va fer l'acompanyament davant tres dates més de llançament fins que finalment el 20 d'octubre de 2023 es va fer el lliurament de claus. En data 24 de gener de 2024, la Mesa d'Emergència va estimar la seva sol·licitud i va adjudicar-li un habitatge del Fons de Lloguer Social, que són habitatges de dos dormitoris destinats a donar resposta a la Mesa d'Emergència i estan gestionats per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya de la Generalitat de Catalunya.

En data 14 de febrer de 2024, l'expedient es va enviar a l'Agència i es va citar la ciutadana en data 10 de maig de 2024 per signar el contracte de lloguer.

En conclusió, aquesta Sindicatura valora **que l'actuació del Consorci d'Habitatge de Barcelona i del SIPHO ha estat, des de que es va iniciar la seva intervenció, correcta i encaminada a garantir el dret a l'habitatge.**

Durant el procediment judicial de desnonament que s'ha allargat uns anys, l'Oficina, per una banda, va instruir la sol·licitud d'habitatge d'emergència d'acord amb el que estableix el Reglament revisat per a l'adjudicació d'habitatges i altres recursos residencials per emergència social per pèrdua d'habitatge a Barcelona. I, paral·lelament, per altra banda, es va donar prioritat a la família per accedir a un habitatge de la Borsa d'Habitatge de Lloguer de Barcelona, malgrat que la família no va acceptar cap dels habitatges. Des del SIPHO també es van fer les actuacions adequades, encaminades, sense que fos possible, a arribar a un acord amb la propietat que volia recuperar la possessió per tal que es pogués prorrogar el contracte de lloguer.

## **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, **no es detecta cap irregularitat ni disfunció en l'actuació dels serveis socials ni els serveis d'habitatge que han intervingut per garantir el dret a l'habitatge de la ciutadana.**

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.