

RESOLUCIÓ



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 20 de maig de 2025, el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què manifestava que estaven allotjats en una pensió en condicions molt deficientes i amb espai reduït, fet que afectava greument el benestar i el desenvolupament dels seus fills.

Hi exposava el següent:

La seva família, formada per ell, la seva parella i tres fills (de 15, 10 i 8 anys), viu en allotjaments facilitats per un CSS des del 27 de gener de 2025, data en què van ser desallotjats del seu habitatge perquè no se'ls va renovar el contracte de lloguer.

Des d'aquell moment i fins a la data, havien estat allotjats en pensions o hostals. Les condicions de l'hostal en el qual es troben actualment són molt inadequades per a la seva situació. La família de cinc membres comparteix una habitació molt petita, en què hi ha disposades dues lliteres i un llit individual, sense que quedi espai per fer cap activitat (deures dels fills o jocs) ni tampoc per poder-hi deambular.

Els faciliten àpats, però són sempre descongelats i, per tant, sovint han perdut les seves propietats i, a més, esdevenen indigestos, de manera que sovint han de comprar ells els aliments.

La permanència en aquesta situació està provocant la desmotivació dels infants, que no volen assistir a escola perquè se senten diferents dels seus companys. Tots estan afectats físicament i emocionalment per la situació, amb conseqüències relacionals.

Han exposat la situació al CSS, però els diuen que no hi poden fer res i que, si demanen un canvi d'allotjament, poden anar a un altre en pitjors condicions o lluny del barri actual (ara es troben al barri on vivien abans i on estan escolaritzats els fills).

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 27 de maig de 2025 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 9 de setembre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Informació massa genèrica

Abans de res, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar que **la informació facilitada en l'informe de resposta és molt genèrica, ja que, si bé es dona resposta a cadascun dels punts plantejats en la petició d'informació, el seu contingut és força reduït.**



Per aquest motiu, és difícil discernir si s'ha actuat correctament en el cas concret i, a més, això no es correspon amb el deure de col·laboració amb la Sindicatura ni amb els principis d'actuació d'una bona administració.

En conseqüència, es recorda a la comissionada d'Acció Social l'obligació dels òrgans municipals, d'acord amb el que estableix la base III, apartat 3 del Reglament de funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, d'aportar dades, expedients i, en general, tota la documentació necessària perquè la Sindicatura pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió.

2. De la intervenció prèvia i en el desnonament

L'informe municipal explica que s'atén la unitat familiar en el CSS des de l'any 2017, concretament en la Unitat de Seguiment i Tractament, i que hi ha hagut diversos episodis d'intervenció.

El darrer episodi es va iniciar el 30 de gener de 2024 i es manté a través de dues professionals referents: una treballadora social i una educadora social. En data 22 d'abril de 2024 s'havia fixat una primera data de llançament que havia quedat aturada per manca d'assignació d'advocat d'ofici. En aquell moment el ciutadà estava laboralment actiu i la família estava inscrita a la borsa de lloguer social. També cercaven habitatge al mercat privat. Tot i així, no havia estat possible cap alternativa d'habitatge.

El 27 de gener de 2025 es va executar el llançament i la família va ser allotjada el mateix dia al CUESB (Centre d'Urgències i Emergències Socials). De forma urgent es va tramitar un ajut per cobrir l'alimentació dels adults i es va fer una coordinació amb l'escola per tal que els infants poguessin fer ús del menjador escolar. També es va gestionar el servei de guardamobles.

La família va presentar la sol·licitud d'un pis d'emergència i des del CSS es va elaborar l'informe social corresponent.

Del relat de l'actuació municipal considerem necessari destacar alguns aspectes. D'una banda, el fet que s'hagi atès la família a través de la Unitat de Seguiment i Tractament des de l'any 2017 i fins a l'actualitat posa de manifest que **s'ha proporcionat atenció i suport de forma específica mentre s'ha mantingut la situació de necessitat del**

servei, tal com preveu l'article 9.2.c de la Llei 12/2007 de serveis socials. Aquesta circumstància, a més, es reforça amb la correferència de dos rols professionals diferents, fet que permet un abordatge més global i integral, d'acord amb els principis rectors del sistema dels serveis socials establerts en l'article 5 de la Llei 12/2007 de serveis socials.

D'altra banda, també s'evidencia que els serveis socials van actuar amb diligència quan es va produir el llançament i van prendre mesures immediates per poder garantir la cobertura de les necessitats bàsiques de la família.

Quant a la sol·licitud del pis d'emergència (entenem que es refereix a la sol·licitud a la Mesa d'Emergències Socials de Barcelona), tot i que es va formalitzar la sol·licitud i es va complementar amb l'informe del CSS, en aquest cas, l'informe facilitat a la Sindicatura no aporta informació sobre si la sol·licitud ha estat acceptada o no, o si s'hi ha fet cap proposta. Entenem que el resultat d'aquesta gestió, en un o altre sentit, pot incidir de forma clau en la situació i també pot emmarcar, d'una manera molt diferent, el temps d'allotjament en un ATU (allotjament temporal d'urgència).

3. Situació de l'ATU i actuacions dutes a terme

En data 28 de gener de 2025 la família va accedir a un allotjament temporal d'urgència. Quinze dies més tard es va renovar l'allotjament (a Sociohabitage Centre Poble-sec) i es va signar el pacte de prestacions i el pla de treball.

Durant el seguiment, la família havia manifestat diverses queixes relacionades amb l'allotjament (qualitat del menjador, espais reduïts, manca de confort, etcètera).

Es van fer dues visites a l'allotjament de la família: per part de l'equip EMHA (Equip d'Emergències d'Habitatge) i per part del CSS. De les visites es va recollir que l'allotjament complia les condicions per a un allotjament temporal urgent, però no estava pensat per a llargues estades, ja que no afavoreix el dia a dia.

A la família se li va proposar el canvi a una habitació amb bany privat, però va refusar-ho perquè l'habitació era més petita.

En data 13 de juny de 2025 es va sol·licitar a l'EMHA un canvi d'allotjament per a la unitat familiar.

El 18 de juny de 2025 es van traslladar al Servei de Qualitat les incidències detectades durant la visita.

En data 30 de juny de 2025 es va fer el canvi d'allotjament a uns Apartaments Turístics, on la família residia quan es va signar l'informe municipal.

Des dels serveis socials municipals es considera que la situació de la família continua sent de vulnerabilitat social i residencial i, malgrat el suport i l'acompanyament fet per aquests serveis, l'accés a un habitatge estable encara és el factor principal de risc per al benestar i l'estabilitat de la família. El CSS manté la intervenció i el seguiment actius.

Aquesta Sindicatura valora positivament que es fessin les visites de valoració corresponents a l'ATU, tant per part de l'EMHA com del CSS, i que les gestions que se'n van derivar donessin com a resultat un canvi a un allotjament que entenem que reuneix unes condicions més favorables per a la família.

No obstant això, hi ha alguns punts que convé destacar. Així, d'una banda, observem que des que la família inicia la seva estada a l'allotjament de Sociohabitatge (des del febrer del 2025) fins que presenten la queixa davant la Sindicatura (maig del 2025), i malgrat que havien manifestat al CSS el seu malestar per les condicions de l'allotjament, no sembla que s'hagi iniciat cap acció per promoure un canvi (les dates que s'aporten a l'informe municipal sobre aquesta qüestió comencen el 13 de juny de 2025).

Aquest fet adquireix una importància especial pel fet que, més enllà de les condicions materials i objectivables en què la família estava allotjada, aquesta també manifestava l'impacte que la situació estava tenint emocionalment i en l'àmbit escolar en els seus fills menors d'edat (d'entre 15 i 8 anys) i en les relacions interfamiliars.

En aquest punt, hem de recordar que la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" estableix que l'Ajuntament de Barcelona ha de posar a l'abast de les famílies els instruments i recursos necessaris perquè exerceixin el paper d'unitat bàsica de la societat i nucli socialitzador i protector dels menors, amb una atenció especial a situacions familiars específiques.

Així mateix, hem de destacar que l'interès superior de l'infant o adolescent ha de ser el principi inspirador i fonamentador de les actuacions públiques, tal com estableix l'article 5 de la Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

Per tant, **considerem que escoltar les queixes de la família hauria pogut comportar unes actuacions prèvies que haurien pogut incidir més preventivament sobre unes circumstàncies que, com l'informe municipal mateix recull, són de vulnerabilitat social i residencial.**

D'altra banda, volem subratllar el fet que es considerés inicialment que l'allotjament complia les condicions per constituir un allotjament temporal urgent, però que no ho fos per a estades més llargues.

Considerem que una habitació limitada compartida per cinc persones sense uns espais mínims per a la deambulació, l'estudi o les activitats diàries familiars no és una solució compatible amb el benestar i el desenvolupament infantils.

Aquesta Sindicatura ha treballat a bastament sobre la necessitat d'implantar millores en els ATU, tant pel que fa a les condicions materials dels allotjaments com a la superviso i la responsabilitat municipal en aquests recursos.

Així, en l'actuació d'ofici "Els allotjaments temporals d'urgència: Millores inajornables i reptes transformadors" ¹, ja es recomanava, entre d'altres, la necessitat de millorar la prestació del servei fomentant els mecanismes d'auditoria i supervisió. També es proposava fixar un estàndard de qualitat mínim o etiqueta de qualitat del servei per tal que els allotjaments poguessin ser receptors de les persones derivades pels serveis socials.

També ens vam referir a les condicions dels ATU i, concretament, als vinculats a l'empresa Sociohabitatge (al que corresponia l'allotjament de què es queixava el promotor de la reclamació) en la resolució de l'expedient 24Q682.² En aquesta resolució es recomanava, entre d'altres accions, que es definís el concepte d'*allotjament temporal digne* amb uns criteris objectius i amb inclusió d'aspectes bàsics com ara espais

¹ [20250614-INF-Allotjaments.pdf](#)

² [202509-Resolucio-dret-al-trebal condicions-laborals-ATUs 25Q682.pdf](#)

adequats i segurs, higiene suficient, manteniment constant de les instal·lacions, mesures de seguretat i convivència, etcètera.

També cal destacar el fet que l'informe municipal no fa cap referència al tema dels àpats. Per tant, es desconeix si es va controlar d'alguna forma la qualitat de l'alimentació dels proveïdors o si es va facilitar alguna alternativa a la família en el procés d'espera del canvi.

En aquesta línia, hem de recordar el dret de tota persona a un nivell de vida adequat, cosa que inclou l'alimentació, tal com estableix l'article 11 del Pacte internacional de drets econòmics, socials i culturals. Així mateix, l'article XXII de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat afirma que les ciutats vetllen, dins els límits de les seves competències, per la protecció dels consumidors pel que fa als productes alimentaris, en aspectes com la qualitat i la composició. Aquest darrer aspecte, encara pren més rellevància quan el servei és municipal i l'Ajuntament el té contractat a una empresa que ha de supervisar.

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 ha de millorar en eficàcia, atès que, malgrat que descriu actuacions i finalment un canvi d'allotjament, no es constata que la manifestació de les circumstàncies per part del ciutadà comportés l'activació diligent d'accions.**

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

- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** la necessitat de mantenir el seguiment de la família al CSS, amb una atenció especial a les afectacions que hagin pogut patir els infants.
- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** que ha de controlar els allotjaments temporals d'urgència i vetllar adequadament per garantir-ne la qualitat.



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.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)**, d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu **10.4 "Per al 2030, compromís municipal amb les polítiques per la igualtat i la inclusió social"**.