

## **RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES**

### **QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'HABITATGE**

#### **ANTECEDENTS**

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

En data 24 de febrer de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'actuació del Centre de Serveis Socials (CSS) del Guinardó. No considerava adequats els informes d'avaluació de vulnerabilitat o exclusió residencial que el CSS va elaborar i enviar al jutjat on es tramitava la denúncia de desnonament que la ciutadana havia interposat contra el llogater d'un habitatge de la seva propietat per impagament del lloguer.

En particular, es referia a dos informes: un d'elaborat en data 12 de novembre de 2021, on es consignava que la persona era usuària de serveis socials amb anterioritat a l'elaboració de l'informe i que hi havia una persona menor d'edat residint al domicili; i un altre d'elaborat en data 28 de gener de 2021 sobre la mateixa persona, en el qual s'afirmava que aquesta persona no era usuària de Serveis Socials i que cap persona menor vivia al domicili.

La ciutadana considerava incorrecta la manca de rigor dels informes (especialment el primer), plens de contradiccions i d'informació no contrastada. Cal tenir en compte que aquests informes poden sustentar la petició de suspensió del procediment de desnonament prevista al Decret Llei 21/2021, de 26 d'octubre, pel qual es prorroguen les mesures de protecció social per fer front a situacions de vulnerabilitat social i econòmica.

##### **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**

**Serveis Socials** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 12 d'abril de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

### **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 14 de novembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

L'Institut Municipal de Serveis Socials juntament amb l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) han introduït alguns canvis en els informes de vulnerabilitat que s'estaven elaborant fins ara.

Aquesta revisió es va iniciar en el marc del context de la covid, en què van sorgir diferents normatives, tant autonòmiques com estatals, per les quals també es poden requerir informes de vulnerabilitat social amb l'objectiu d'ajornar els desnonaments. Aquestes normatives són de caràcter temporal, però tenen un fort impacte en l'atenció que es fa tant des de Serveis Socials de l'IMSS, com des dels serveis d'habitatge.

La **revisió dels informes de vulnerabilitat** ha perseguit, d'una banda, adaptar-los als darrers canvis normatius per tal d'assegurar que tots els serveis de l'IMSS i l'IMHAB avaluen els mateixos paràmetres socials i econòmics i, de l'altra, identificar carències o disfuncions, tant en l'informe com en el circuit d'elaboració d'aquest.

En concret, amb relació a l'informe de vulnerabilitat:

- Es va afegir un camp específic per tal que el o la professional social pogués informar de les condicions de l'habitatge.
- Dins els factors de risc social que podien determinar una possible vulnerabilitat social de la persona o familiar s'afegia:
  - L'existència de persones amb discapacitat (igual o superior al 33%) o malaltia greu que incapacités de manera permanent la realització d'activitat laboral.
  - L'existència de persones amb grau de dependència reconegut.

- Per tal de determinar la vulnerabilitat econòmica de la família també es van afegir els valors de l'IMPREM, l'indicador públic de renda d'efectes múltiples, ja que el Decret llei 37/2020 així ho demana.
- Per últim, es va afegir un apartat per tal d'informar, en els casos d'ocupants d'immobles sense títol, d'en quin moment s'havia produït l'entrada a l'habitatge.

Amb relació al circuit per a l'elaboració de l'informe:

- Es va incorporar la possibilitat que la persona atesa o la seva representació legal pogués demanar la realització d'aquest informe als serveis socials de referència. Fins al moment d'aquesta modificació, la normativa no permetia aquesta possibilitat, però amb l'entrada en vigor del Decret 37/2020 es donava aquesta opció a les persones afectades per processos de pèrdua d'habitatge.

No obstant els canvis fets, cal recordar que tant l'informe com el circuit estan sotmesos a canvis i millores constants per part del grup de treball que comparteixen l'IMSS i l'IMHAB.

## CONSIDERACIONS

### 1. Recomanacions prèvies de la Sindicatura sobre els informes de vulnerabilitat

El dia 13 de març de 2021, la Sindicatura de Greuges va emetre una resolució sobre els informes que els serveis socials han d'elaborar per als jutjats o per a altres serveis.

Aleshores ja es va constatar que aquests informes eren molt breus i es limitaven de vegades a utilitzar, com a única font d'informació, el que les persones que vivien a l'habitatge facilitaven, sense contrastar-la o ampliar-la. Sovint, aquest fet tampoc es feia constar als informes.

Per això, **aquesta Sindicatura recomanava que s'explicités de manera clara als informes quina era la font d'on provenien les dades que es recollien, si aquestes eren o no contrastades amb documentació o altres vies, o si el coneixement que es tenia era fruit o no d'una intervenció social actual amb el nucli familiar.**

En data 18 de maig de 2022, l'IMSS va respondre a aquesta recomanació exposant que existia un grup de treball integrat per diferents organismes (concretament, CSS, CUESB, Serveis Espai Públic i Habitatge), que revisaria el procediment i circuit dels informes de vulnerabilitat, i establiria un nou model d'informe.

Aquesta Sindicatura valora de manera positiva els canvis introduïts a l'informe de vulnerabilitat i el seu circuit a partir del maig del 2022. També celebra que s'unifiqui el servei al qual es pot dirigir la ciutadania per demanar-lo.

## **2. L'informe de vulnerabilitat o exclusió residencial elaborat pel CSS Guinardó**

Pel que fa a la present queixa, queda palès que el primer informe emès pel CSS del Guinardó no es va fer amb la suficient fiabilitat i diligència.

En canvi, el segon informe, emès dos mesos després pel mateix centre, **és més curós** a l'hora de consignar la informació, ja que especifica que les dades que es recullen provenen de la informació facilitada en entrevista telefònica i que no ha aportat la documentació requerida, cosa que no permet confirmar la situació econòmica real i que el ciutadà no té peticions fetes a Serveis Socials.

Aquesta Sindicatura entén la dificultat d'emetre informes de vulnerabilitat o exclusió residencial en un període de temps limitat, especialment amb relació a nuclis familiars amb els quals no s'està fent cap intervenció i no se'n té cap coneixement previ. No obstant això, reiterem les recomanacions indicades més amunt per tal de garantir que aquests informes tenen la qualitat i el rigor suficients.

En el cas que ens ocupa, els informes sobre els quals la ciutadana ha manifestat la seva disconformitat són anteriors a les millores introduïdes per l'Ajuntament a partir del maig del 2022. Per tant, entenem que, en l'actualitat, els problemes que s'havien produït anteriorment no es donen.

Tanmateix, **volem insistir en la necessitat que aquests informes recullin dades certes.**

## **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 inicial del Centre de Serveis Socials del Guinardó no va ser correcta.**

No obstant això, l'Ajuntament, a través de l'Institut Municipal de Serveis Socials i l'Institut Municipal d'Habitatge i Rehabilitació, ha adoptat mesures per millorar la informació i els circuits dels informes de vulnerabilitat.

La Sindicatura de Greuges estarà amatent als treballs que s'efectuïn en aquest sentit.

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.