

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'HABITATGE (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 17 de gener de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de solucions que els serveis socials municipals i el Consorci d'Habitatge ofereixen a la seva situació.

Exposava el següent:

Tenia 61 anys i havia estat ingressat cinc mesos per la covid-19. El seu estat de salut era molt delicat, amb dolors i problemes neurològics i de salut mental, raó per la qual estava percebent una pensió per incapacitat.

Va perdre el seu habitatge i vivia a casa de la seva germana, on havia hagut de fer la recuperació en una situació molt precària.

Havia informat en diferents ocasions els serveis socials municipals de la seva situació i dels maltractes psicològics que rebia per part de la seva germana. També els havia entregat un informe del psiquiatra on es fa referència a l'empitjorament de la seva ansietat i depressió per viure en aquestes condicions.

Pel seu estat físic no podia fer tasques domèstiques com rentar la roba o fregar el terra, que li resultaven impossibles. A més, la seva germana no permetia que la seva parella accedís al domicili per una qüestió de racisme.

Havia demanat ajuda als serveis socials per poder sortir d'aquesta situació. Havien anat passant els mesos, no se li ofería cap alternativa i li cancel·laven cites per malaltia de la treballadora social (en dues ocasions). Després de les cancel·lacions li facilitaven una cita telefònica per al cap de tres setmanes.

Estava inscrit com a demandant d'habitatge al Consorci de l'Habitatge, on tampoc li oferien cap tipus d'ajut.

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 (IMSS) i a la Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 30 de gener 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 1 de març de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada a l'IMSS. En data 31 de maig de 2024, es va rebre la informació sol·licitada al comissionat d'Habitatge. Ambdós escrits exposen les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la informació

L'Ajuntament ha trigat més de setze mesos a facilitar 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).

D'acord amb aquests fets, **es recorda al comissionat d'habitatge 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.**

Aquest fet pot generar desajustos temporals i de contingut, atès que l'informe dels serveis socials municipals és de fa més d'un any. S'ha intentat contactar amb el ciutadà per actualitzar la informació, però el telèfon facilitat ja no es troba operatiu.

2. Actuació dels serveis socials

El ciutadà es va adreçar a la Sindicatura en un moment força crític, atès que amb 61 anys havia perdut l'habitatge i tenia una salut afeblida que li limitava la seva autonomia. Vivia acollit a casa d'una germana amb qui mantenia desacords importants. Per tot això, havia sol·licitat una ajuda als serveis socials que considerava que no li estaven oferint.

Els centres de serveis socials (CSS) tenen limitacions per respondre a les expectatives de les persones ateses que estan vivint situacions complexes, per una dotació de recursos que no sempre és suficient i també pel que estableix la normativa. Així, cal recordar que **els serveis socials municipals**, segons es desprèn de la Llei 12/2007, de serveis socials, així com de la Cartera de Serveis Socials (Decret 142/2010), **han de proveir d'allotjament, però no tenen competències en matèria d'habitatge.**

A l'informe que l'IMSS ha adreçat a aquesta Sindicatura es pot constatar que des del CSS es va dur a terme una atenció global de la persona, atenent la seva situació de dependència (quan es va fer l'informe s'havia tramitat el PIA i s'havia tramitat també l'inici del SAD per al febrer de 2023), i es treballava en la demanda d'habitatge, per a la qual l'estaven acompanyant en el procés. També s'havien fet, a banda de l'atenció directa, nombroses coordinacions amb altres serveis.

Pel que fa a la cancel·lació de cites per malaltia de professional, l'informe municipal hi fa referència en una única ocasió, en data 18 d'octubre de 2022. La cita es va reprogramar per al 8 de novembre de 2022. Entenem que, malgrat que això pot tenir un impacte en la persona usuària, també és un fet que es genera a partir del dret amb què compten les persones treballadores. A més, no es desatén el ciutadà, sinó que se li facilita una nova cita que, si bé es programa per al cap de tres setmanes, es presumeix que es fa a partir de la disponibilitat d'agenda del servei en aquell moment.

Aquesta Sindicatura, per tant, considera que les actuacions fetes pels serveis socials municipals es duen a terme a partir de la situació manifestada i les necessitats del ciutadà, gestionant els recursos de què es disposa sense que cap actuació comporti irregularitats.

3. Informació facilitada pels serveis socials

Segons s'exposa a l'informe municipal, es va informar el ciutadà que els serveis socials no disposaven de recursos d'habitatge (que sol·licitava per a ell i la seva parella) i se'l va orientar a l'Oficina d'Habitatge. També se li va indicar que en cas d'urgència residencial es podria activar un allotjament temporal en pensió o tramitar el servei d'atenció a urgències de la vellesa, però va rebutjar qualsevol alternativa que no inclogués la seva parella.

També se'l va informar de la possibilitat de valorar ajuts econòmics per fer front al pagament d'una habitació o les despeses d'un contracte de lloguer, subjecte a la valoració econòmica.

En relació amb la seva parella, la qual viu a la República Dominicana, se'l va informar que l'atenció als serveis socials es fa de forma voluntària i consentida i que la seva parella no s'havia adreçat als serveis socials ni hi havia consentiment per tractar les seves dades personals.

La Llei 12/2007, de serveis socials, estableix, a l'article 10, el dret dels usuaris dels serveis socials a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls, i sobre els drets i deures dels destinataris dels serveis.

En aquest sentit, es constata que la informació facilitada i les orientacions donades s'ajusten al que preveu la normativa.

4. Actuació i informació facilitada des dels serveis d'habitatge

L'article 47 de la Constitució espanyola diu que els poders públics han de promoure les condicions necessàries i han d'establir les normes pertinents per tal de fer efectiu el dret a l'habitatge.

Aquest és l'àmbit en què desenvolupa la seva actuació la Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació, que actua fonamentalment a través del Consorci de l'Habitatge de Barcelona i de les oficines de l'habitatge als territoris.

En el cas que ens ocupa, l'informe municipal fa referència a tres circuits habilitats per fer possible aquest dret.

D'una banda, s'exposa que no hi ha constància d'un expedient d'**emergència**. Entenem que aquest fet està motivat en relació amb el Reglament revisat per a l'adjudicació d'habitatges i altres recursos residencials per emergència social per pèrdua d'habitatge, l'article 3 del qual estableix quines són les situacions que es consideren d'emergència social per pèrdua d'habitatge.

De l'altra, el ciutadà estava inscrit en el **Registre de sol·licitants d'habitatge de protecció oficial** des de l'octubre de 2022, en una unitat de convivència formada per dos membres, el ciutadà i el seu cònjuge, i demanava un habitatge en règim de lloguer. Degut als ingressos acreditats, la participació en processos d'adjudicació d'habitatge es limita a contingents especials destinats a col·lectius amb pocs recursos econòmics, on l'adjudicació es fa mitjançant un sistema de barem (cada sol·licitant obté una puntuació d'acord amb la seva situació particular, seguint uns criteris establerts a les bases de la convocatòria).

En el moment en què es va emetre l'informe, participava en una convocatòria, però les possibilitats que s'hi assolís l'èxit eren poc probables, donada la puntuació que es va aconseguir en aplicar els criteris de la convocatòria.

Finalment, tenia una sol·licitud feta a la **Borsa d'Habitatge de Lloguer** des del gener de 2023 per a ell i la seva parella. La sol·licitud, però, no es va qualificar d'urgent.

El gener de 2023, el ciutadà, que residia a casa de la seva germana, va presentar un escrit de l'advocat d'aquesta requerint-li formalment que abandonés l'habitatge en el termini d'un mes. Degut a la gran necessitat d'habitatge de la ciutat, se'l va informar que la seva situació es consideraria com a urgent quan disposés de la demanda de desnonament.

El març de 2023 va fer una visita a un habitatge, del qual no en va poder ser adjudicatari perquè es van prioritzar sol·licituds urgents.

El novembre de 2023, la sol·licitud del ciutadà va passar a ser urgent per la presentació de la demanda de desnonament. A partir d'aquell moment, se li va proposar la visita a un habitatge (el desembre de 2023) pel qual va mostrar interès, però que es va adjudicar a una altra sol·licitud.

Així, es pot constatar que la tasca desenvolupada pels serveis d'habitatge s'ha desenvolupat de manera adequada, atès que s'ha informat el ciutadà, se l'ha orientat i l'han ajudat a gestionar les sol·licituds d'acord amb les seves condicions i amb el que estableix el marc normatiu.

Malgrat això, el resultat d'aquesta atenció, però, no ha donat els resultats que el ciutadà esperava. L'informe municipal també posa de manifest la voluntat de continuar acompanyant el ciutadà amb l'objectiu de trobar una alternativa adequada a les seves característiques, així com que el ciutadà mantingui actualitzada la seva sol·licitud de la Borsa a través de l'Oficina d'Habitatge i amb l'equip gestor de la borsa (borsahabitatgesllouger@bcn.cat).

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 detecten irregularitats en l'actuació de l'IMSS i la Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació. No obstant això, la situació del ciutadà seguia sense resoldre's i, per tant, els serveis municipals (tant els serveis socials com els d'habitatge) han de seguir vetllant per acompanyar-lo en el seu procés.

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

- Recomanar a la **comissionada d'Acció Social i al comissionat d'Habitatge** que segueixin amatents a la situació del ciutadà i en facin un acompanyament adient.
- Recomanar al **comissionat d'Habitatge** que es continuï treballant per a la dotació d'un parc d'habitatge social a la ciutat suficient per poder garantir el dret a l'habitatge en situacions com la que s'ha descrit.

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.