

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 31 d'octubre de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca d'alternatives d'habitatge i d'allotjament ofertes per l'Oficina d'Habitatge i pel Centre de Serveis Socials (CSS), respectivament.

Hi exposava el següent:

Ell i la seva parella vivien en un habitatge ocupat al carrer de Palau-solità, de Torre Baró, des de feia 20 anys. Però, el dia 20 de setembre de 2023, es van veure forçats a deixar aquell habitatge per riscos estructurals i la casa va quedar precintada.

No els corresponia cap mena d'indemnització per haver de deixar la seva llar. Des de l'Oficina de l'Habitatge els van informar que no podien accedir a la Mesa d'emergència. Estaven inscrits en el Registre de l'habitatge i també a la Borsa de Lloguer Social, però no havien rebut cap oferta.

Inicialment, des del CSS els van oferir allotjament per tres mesos, però els van alertar que després d'aquell període no podrien continuar en el recurs.

Durant aquest temps, uns parents els van oferir la possibilitat de restar al seu domicili fins a mitjans de novembre del 2023, cosa que van acceptar. En el moment de la queixa, però, es veien forçats a deixar la casa dels seus familiars i no tenien possibilitats de costejar-se un allotjament ni de llogar als preus del mercat privat.

Els ingressos familiars eren de 1.230 euros mensuals, provinents d'una pensió d'invalidesa del ciutadà, el qual té un 33% de discapacitat reconeguda. La seva parella té un 49% de discapacitat reconeguda.

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 Consorci 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 9 de novembre de 2023 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 1 de desembre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre, de la Comissionada d'Acció Social, la informació sol·licitada. El dia 31 de maig de 2024, aquesta Sindicatura va rebre, del Comissionat d'Habitatge, la informació sol·licitada. Ambdós escrits exposen la tramitació donada a l'expedient i les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Sobre l'actuació dels serveis socials

L'informe municipal exposa que el CSS Ciutat Meridiana - Torre Baró - Vallbona va començar a atendre el nucli familiar des del torn de valoració d'urgència per la imminent sortida de l'habitatge on residien.

El primer contacte es va produir a finals d'agost del 2023, quan van rebre el primer avís de desallotjament per risc d'esfondrament i se'ls va oferir la possibilitat de ser acollits en una pensió. Donat que la llar disposava d'ingressos (1.230 euros mensuals), se'ls va comunicar que haurien d'aportar un mínim copagament (aproximadament el 20% dels ingressos mensuals).

No van acceptar el recurs i van decidir tornar al domicili, fins que el dia 21 de setembre es va executar el desallotjament definitiu. En aquell moment es va tornar a oferir la possibilitat d'allotjar-se en una pensió, cosa que la família va acceptar, i es van acollir en el recurs el dia 22 de setembre de 2023. Es va acordar de nou un copagament mínim durant el temps que estiguessin allotjats a la pensió i se'ls va informar que haurien de signar un acord de temporalitat, com es fa amb totes les famílies, per pactar un pla de treball (amb objectius, acords i temporalitat). **En cap moment se'ls**

va dir que després de tres mesos haurien de marxar de la pensió, però sí que durant el temps en què estiguessin en aquell recurs s'hauria de treballar per cercar alternatives.

Des del CSS també es va tramitar el servei de guardamobles, per tal que la família pogués dipositar els seus mobles i pertinences. El recurs es va signar amb una temporalitat de tres mesos de vigència, el qual finalitzava el 19 de desembre de 2023. Si, arribada la data, la família no disposava d'un lloc on ubicar-se, estava previst demanar una pròrroga, cosa que s'havia explicat a la família.

Pocs dies després de l'arribada al recurs d'allotjament, la família va anunciar la voluntat de deixar la pensió perquè no s'hi trobaven bé. Plantejaven la necessitat d'un pis i comunicaven que uns familiars els cedien el seu habitatge per un temps limitat. Amb el poc marge de temps existent, no es va arribar a cobrar el copagament, ni es va signar el pla de treball. Des del CSS es va donar de baixa el recurs en la data que va indicar la família, el 17 d'octubre de 2023.

Des del CSS, es valoraria un nou accés en una pensió en cas que la família hagués de sortir del pis que els havien cedit temporalment en ús.

La família va sol·licitar un informe social per entregar a l'Oficina de l'Habitatge (OH) per poder accedir a altres recursos, com la Mesa d'emergència social o el lloguer d'habitatge de protecció oficial. Tot i que des de l'OH els van informar que no complien els requisits per a la Mesa d'emergència, se'ls va entregar l'informe en data 11 d'octubre de 2023, per si els podia ser d'utilitat.

La situació que exposava el promotor de la queixa a la Sindicatura, amb uns ingressos limitats i amb una discapacitat del 33%, així com del 49% per part de la seva parella, els fan mereixedors d'una atenció especial d'acord amb el que preveu l'article 7 de la Llei 12/2007 de serveis socials.

A més, es donava la circumstància (en un relat compartit tant pel ciutadà com per l'informe municipal) que no havien mantingut una relació prèvia amb els serveis socials i, per tant, vivien de manera autònoma sense el suport dels serveis fins que es va produir la pèrdua de l'habitatge familiar.

La pèrdua de la llar sempre constitueix un fet colpidor, circumstància que encara pot tenir més impacte quan es produeix de manera precipitada i per risc d'esfondrament, com en aquest cas. En una situació així, la família es dirigia als serveis municipals cercant suport per accedir a un habitatge alternatiu, i se sentien decebuts en les seves expectatives quan se'ls ofería un recurs de pensió.

Des de la Sindicatura, com s'ha exposat en reiterades ocasions, es considera que els recursos d'allotjaments temporals d'urgència que es faciliten sovint en

forma de pensions o hostals no constitueixen espais adients per al desenvolupament de la vida quotidiana. En aquest sentit, entenem (com també es recull a l'informe de l'IMSS) que la família optés per ser acollida durant un temps a casa d'uns parents, renunciant temporalment al recurs de la pensió.

És important destacar que els serveis socials no tenen competències en matèria d'habitatge, sinó que les seves competències, quan es donen aquestes situacions de pèrdua d'habitatge, són les que es determinen en el punt 1.1.3.1 de l'annex 1 de la Cartera de Serveis Socials (Decret 142/2010). Aquesta fa referència al **Servei d'acolliment residencial d'urgència, el qual pot prestar-se en un establiment social o en qualsevol altre recurs que aconsegueixi la mateixa finalitat.**

La Cartera de Serveis Socials també preveu, a l'article 4, que els serveis es puguin prestar en forma de copagament, el qual tindrà en compte el nivell de renda personal i les obligacions econòmiques respecte a les persones que la persona usuària tingui a càrrec, garantint sempre un mínim d'ingressos que serà variable segons el servei.

De la informació aportada en la resposta de l'IMSS, observem com els serveis socials van oferir, en els dos moments de desallotjament per risc d'esfondrament de l'habitatge, a finals d'agost del 2023 i a finals de setembre del 2023, el corresponent recurs d'allotjament d'urgència, el qual es complementava amb el servei de guardamobles.

Respecte als punts de dubte que plantejava el promotor de la queixa, és a dir, sobre la **continuitat en el recurs de pensió** (després dels tres mesos) i sobre **l'accés de nou al recurs de pensió en acabar l'estada a l'habitatge cedit en ús pels seus parents**, de l'informe municipal es desprèn que **les dues opcions es podien valorar favorablement** (recordem que ens estem referint sempre a informacions facilitades el desembre del 2023 i que, per tant, no es tenen en compte fets posteriors).

Així doncs, **considerem que els serveis socials van actuar d'acord amb l'article 9 de la Llei 12/2010, de serveis socials, que estableix el dret a rebre atenció urgent quan no es pugui esperar el torn ordinari, així com a rebre de manera continuada els serveis socials mentre s'estigui en situació de necessitar el servei.**

2. Sobre l'actuació de l'Oficina d'Habitatge

La unitat familiar de dos membres està inscrita des del 17 d'abril de 2023 en el Registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial de Barcelona. Tots dos tenen una discapacitat reconeguda del 33% i del 64%, amb uns ingressos acreditats de la unitat de convivència de 20.889,9 euros, i demanda d'habitatge en règim de lloguer i lloguer amb opció de compra.

Amb la seva sol·licitud, han participat en tres convocatòries per sistema de sorteig.

Pel que fa a la Borsa d'Habitatge de Lloguer de Barcelona, es presenta una sol·licitud en data 17 d'octubre de 2023 a l'Oficina de l'Habitatge de Nou Barris. El recurs de la Borsa d'Habitatge de Lloguer de Barcelona està adreçat a sol·licitants amb una viabilitat econòmica en què la renda de lloguer no superi el 30% dels ingressos acreditats per la unitat de convivència. En la sol·licitud de la Borsa, el ciutadà declara que disposa d'uns ingressos de 1.200,01 euros, fet que dificulta l'accés a un habitatge de la Borsa degut a la baixa viabilitat.

D'altra banda, durant el temps que porta inscrit a la Borsa, no ha sol·licitat visitar cap dels seus habitatges. Per accedir als habitatges de la Borsa, cal que el ciutadà faci una cerca activa d'habitatge a través del portal de la Borsa i que sol·liciti inscriure's en la visita dels habitatges per als quals disposi de viabilitat econòmica.

Aquesta Sindicatura valora que l'actuació de l'Oficina d'Habitatge ha estat correcta amb la informació que s'ha tingut en els diferents moments de la seva intervenció. Tot i que, en aquest cas, ens trobem amb un nucli familiar amb una vulnerabilitat d'habitatge i que requereix un acompanyament actiu per accedir als diferents serveis, també als serveis d'habitatge.

Així mateix, com aquesta Sindicatura recorda permanentment, cal reforçar les polítiques d'habitatge destinades als col·lectius més desfavorits, de la mateixa manera que nodrir prou el fons d'habitatges de lloguer social és una de les recomanacions permanents d'aquesta Sindicatura per fer efectiu el dret a l'habitatge. Aquestes polítiques són especialment necessàries per als ciutadans i les ciutadanes que no disposen d'un habitatge digne o que tenen un accés difícil o impossible al mercat privat i, per tant, depenen de les polítiques públiques d'habitatge per tenir garantit aquest dret.

La Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat és la referència moral necessària de la política municipal d'habitatge. D'altra banda, les lleis de la Carta municipal i del dret a l'habitatge són les normes que emparen la ciutadania en el seu dret reconegut en la Constitució espanyola i en l'Estatut d'autonomia de Catalunya a un habitatge digne, segur i salubre. **Les autoritats municipals han de vetllar per l'existència d'una oferta adient d'habitatge per a tothom, sense distinció per motiu del nivell d'ingressos ni la composició familiar.**

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 en l'actuació de l'IMSS ni de l'Oficina d'Habitatge.**

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.