

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A LES DIFICULTATS PER RECOLLIR LA CORRESPONDÈNCIA EN EL CENTRE DE SERVEIS SOCIALS ON CONSTA EMPADRONAT SENSE DOMICILI FIX

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 30 de setembre de 2021, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava que estava empadronat sense domicili fix, des del dia 17 de juny de 2021 en el Centre de Serveis Socials (CSS) de Bon Pastor.

Segons deia, quan va fer el tràmit d'empadronament sense domicili fix, des de l'Oficina d'Atenció Ciutadana no se li va oferir cap més opció que el CSS de Bon Pastor, malgrat que no coincideix amb el seu domicili.

Explicava que un missatger l'havia informat que l'administrativa del CSS es negava a rebre la seva correspondència al·legant que no es trobava empadronat allà.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient estudiant 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.

Examinats 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 el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 5 d'octubre de 2021 es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 22 de novembre de 2021 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa que, segons l'informe de la direcció del CSS de Bon Pastor, no tenien coneixement de la situació expressada per l'interessat fins que va arribar la queixa de la Sindicatura.

Després de conèixer la situació, es va detectar que un professional administratiu del centre havia tingut dificultats per utilitzar l'aplicatiu del Padró i que, per aquest motiu, les dades de l'interessat no constaven degudament a la base de dades del CSS. Per aquest motiu, es va donar formació al professional i es va trucar a l'interessat per

demanar-li disculpes i per informar-lo que podia anar a buscar la correspondència, cosa que va fer en data 11 d'octubre.

En relació amb el CSS on cal empadronar-se, indiquen que pot ser qualsevol dels deu centres que ha habilitat l'Ajuntament, i que normalment es fa en el districte on es resideix. Afegeixen que, en el cas objecte d'estudi, el mateix interessat va trametre una queixa via IRIS en què manifestava: "Me he empadronado como sin domicilio fijo y me dieron a elegir en la OAC entre 2 CSS, yo elegí Bon Pastor".

Expliquen que el protocol per a la correspondència es va acordar entre les diferents instàncies implicades (Població, Departament de Gestió de Recursos Socials Bàsics, i les direccions territorials de Serveis Socials). A continuació, detallen l'acord al qual es va arribar:

- Les persones reben la correspondència al CSS on s'han empadronat en el cas que no hagin indicat una altra preferència.
- Tenen un termini de dos mesos per anar a buscar-la.
- El termini és de tres mesos si l'emissor de la carta és el Departament de Població.
- Si, en aquest termini, no s'ha anat a buscar la correspondència, es retorna al remitent.

Indiquen que, en aquest cas, el CSS Franja Besos crea un registre des del gener de 2021 per tal d'avisar les persones empadronades que disposen de correspondència abans de procedir a la seva devolució.

Puntualitzen que, malgrat que una persona estigui empadronada en un CSS determinat, no hi ha cap problema perquè doni l'adreça on viu realment per rebre la correspondència. També la pot rebre en un altre districte, si abans ho demana a través d'una instància.

CONSIDERACIONS

El ciutadà demanava la intervenció de la Sindicatura de Greuges després de detectar que el CSS on es trobava empadronat sense domicili fix no recollia la seva correspondència.

Convé recordar que **el dret fonamental a la intimitat, reconegut a l'article 18 de la Constitució espanyola, inclou també el dret a la correspondència postal** en l'apartat 3, quan disposa: "Es garanteix el secret de les comunicacions i, especialment, de les postals (...)."

El dret a la correspondència també està recollit en l'àmbit internacional. Així, l'article 17 del Pacte Internacional de Drets Civils i Polítics, de 16 de desembre de 1966, ratificat per l'Estat, declara que ningú serà objecte d'ingerències arbitràries o il·legals en la seva vida privada, familiar, en el seu domicili o correspondència.

David Bondia Garcia

A nivell europeu, la inviolabilitat de la correspondència es reconeix a l'article 8.1 de la Convenció de Roma, de Salvaguarda dels Drets de l'Home i de les Llibertats Fonamentals.

Per tant, la detenció o les irregularitats en la custòdia de la correspondència, ja sigui intencionada o no, afecten el dret fonamental a la intimitat.

En la pràctica, **l'Ajuntament de Barcelona ha de garantir el dret a rebre correspondència a les persones empadronades en les seves dependències**. Segons explica l'informe municipal, es van detectar dificultats tècniques d'una persona treballadora del servei municipal, que van ocasionar el greuge denunciat per l'interessat. Sembla que aquestes dificultats, però, ja s'han resolt.

La Sindicatura valora positivament el fet que l'òrgan municipal es dirigís a l'interessat per demanar-li disculpes, i per informar-lo que podia anar a recollir la seva correspondència, la qual cosa va fer uns dies després.

En relació amb **les opcions que es facilita a la ciutadania per empadronar-se sense domicili fix**, els i les responsables municipals manifesten a la Sindicatura que poden fer-ho en qualsevol dels deu centres municipals repartits en el territori de la ciutat. Aquesta informació contrasta amb la facilitada per l'interessat, quan diu que només se li va oferir una opció. També contrasta amb la comunicada per l'Ajuntament, que es refereix a un IRIS enviat per l'interessat, en què explica que se li van donar dues opcions.

En qualsevol cas, cal **garantir el dret de la ciutadania a triar lliurement la seva residència**. No es pot obviar que l'empadronament en un lloc concret determina la ubicació dels serveis bàsics als quals tindrà dret la persona interessada (serveis de salut pública, serveis escolars...). És important que aquests serveis es trobin tan a prop com sigui possible del domicili real de la persona empadronada sense domicili fix.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula aquesta institució, aquesta Sindicatura 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 de l'Institut Municipal de Serveis Socials ha estat insuficient per garantir el dret a la correspondència de l'interessat**, malgrat que posteriorment s'ha corregit l'error.

En conseqüència, emetem la següent decisió:

- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que s'asseguri que es respecta el dret a rebre correspondència de totes les persones que estan empadronades en dependències municipals.
- **Recordar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** la importància d'empadronar les persones sense domicili fix en el territori on resideixen per assegurar l'accés als serveis bàsics de proximitat.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, març de 2022