

RESOLUCIÓN 2023S-2056-21 del Ararteko, de 28 de diciembre de 2023, por la que sugiere al Ayuntamiento de Bilbao que incorpore las garantías jurídicas necesarias a los procedimientos para la restricción de prestaciones, derechos o intereses legítimos por parte del Servicio Municipal de Urgencias Sociales y reflexione sobre la conveniencia de impulsar propuestas complementarias al procedimiento sancionador, vinculadas a un enfoque restaurativo.

Antecedentes

1.- La Asociación Sos Racismo Bizkaia ha formulado una queja ante el Ararteko en representación de una persona en situación de calle, en la que denuncia la atención social que recibió en el Servicio Municipal de Urgencias Sociales, SMUS, del Ayuntamiento de Bilbao, el día 21 de julio de 2021.

Esta persona plantea en su escrito que cuando acudió a dicho servicio a presentar la solicitud de renovación de la tarjeta de comedor tuvo que esperar en la cola más de 3 horas, sin moverse para evitar perder el turno. Tras esperar ese tiempo, a las 18:00 horas el personal de seguridad le comunicó que ese día no le iban a atender, aunque el horario de apertura del servicio era hasta las 21:00 horas.

Como consecuencia del enfado y la frustración que sentía por no haber sido atendido a pesar de la espera, la persona dio unos golpes en el cristal de la puerta reclamando ser atendido. Cuando preguntó el motivo por el que se había cerrado el servicio, según señala el reclamante, el personal de seguridad le empujó de forma violenta y reiteró que tenía que acudir otro día. El reclamante llamó a la policía municipal y denunció el incidente sufrido por entender que era discriminatorio por su origen nacional y su condición social. La policía municipal identificó a las partes e hizo entrega del número de incidencia.

También presentó una reclamación ante el Ayuntamiento de Bilbao. Entendía esta persona que tras la espera durante más de tres horas para ser atendido era adecuada una explicación, por lo que insistió en los perjuicios que le había ocasionado el tener que estar en la cola, sin poder, siquiera, acudir a ningún servicio higiénico, y en la importancia de ser atendido tras dicha espera.

Al acudir al día siguiente, le comunicaron que tenía suspendida la tarjeta de comedor durante 10 días y que le iban a disminuir los días de esta ayuda a 2 semanas. Además, le prohibieron la entrada en el SMUS durante 6 meses y le suprimieron de la lista de espera del albergue.

La Asociación promotora de la queja informa de que su representado es una persona responsable que cumple con los requerimientos para beneficiarse de la ayuda que solicitaba y con sus obligaciones, a pesar de las dificultades sociales a las que se enfrentaba por vivir en la calle. En el momento de los hechos estudiaba un curso de informática que gestiona Lanbide.

2.- El Ararteko tras la admisión de la queja a trámite, solicitó información sobre los hechos anteriores y trasladó determinadas consideraciones que posteriormente se reproducen para no ser reiterativos. En concreto, solicitó información al Ayuntamiento de Bilbao sobre las siguientes cuestiones:

- a) Información sobre el funcionamiento del SMUS, los horarios de atención y las obligaciones de las personas usuarias, así como las funciones del personal de seguridad.
- b) Información sobre si se ha dado respuesta a la reclamación del promotor de la queja y si por parte del Ayuntamiento se ha abierto un expediente interno de investigación sobre los hechos denunciados.
- c) Explicación del procedimiento que se ha seguido para restringir los derechos y servicios reconocidos, así como el acceso al servicio de urgencias sociales y la motivación de la decisión adoptada, si se le ha garantizado a la persona usuaria el derecho a ser informada del estado de la tramitación del procedimiento, el derecho a formular alegaciones y a ser oída en el trámite de audiencia y sobre la causa de suspensión o extinción (artículo 25 del Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales), que el Ayuntamiento de Bilbao ha considerado, en su caso, de aplicación.
- d) Opinión respecto a las disposiciones alegadas de la Carta Social revisada y la restricción de prestaciones y servicios reconocidos tras el incidente acaecido.
- e) Explicación sobre si por parte del Ayuntamiento de Bilbao se puede demostrar que no ha tenido lugar ningún acoso a los efectos de la Ley 62/2003 y de la Directiva (2000/43/CE).
- f) Aclaración sobre las actuaciones practicadas o previstas para responder adecuadamente al reclamante.

3.- En el informe de respuesta, el Ayuntamiento realiza un relato de los hechos con la intención de contribuir a esclarecer lo ocurrido y motivar y entender la respuesta municipal en este caso.

El relato de los hechos es el siguiente:

“...el incidente del que la presente queja trae causa tuvo lugar en el Servicio Municipal de Urgencias Sociales (SMUS) el pasado 21 de julio de 2021, hacia las 18:00 horas, momento en el que el vigilante de seguridad de turno traslada a las personas allí presentes, que se encontraban haciendo cola para poder acceder al SMUS, que no iban a poder ser atendidas en esa tarde debido a que las trabajadoras sociales debían abandonar las dependencias para trasladarse a atender varias urgencias sociales. Además, les informó de que al día siguiente serían atendidos con prioridad y sin necesidad de espera.

Sin embargo, (...) no conforme con dicha explicación, comenzó a ponerse nervioso y a generar altercados en la puerta, tratando de entrar por la fuerza a las instalaciones del SMUS, aun con los impedimentos del vigilante de seguridad, quien tuvo que bloquear la puerta de entrada para prohibirle el acceso.

Así las cosas, se tuvo que requerir la presencia de la Policía Municipal, ante la cual, el interesado manifestó que denunciaría al vigilante por haberle empujado, cosa que éste negó, aludiendo a que todo podía comprobarse mediante la visualización de las cámaras de seguridad y señalando que fue el (...) quien, al negarse a abandonar las dependencias, le impidió cerrar la puerta y le desplazó con su cuerpo cuando le intentó bloquear la entrada.

Al día siguiente, el (...) volvió a acudir al SMUS y cuando le indicó al vigilante de seguridad que tenía derecho a ser atendido con prioridad, éste le transmitió que, debido al incidente del día anterior, la Coordinadora había tomado la decisión de prohibirle el acceso al SMUS durante 6 meses y suspenderle el carnet de comedor por 10 días, frente a lo cual, el interesado comenzó a amenazar a los profesionales, todo ello en presencia de una patrulla de la Policía Municipal de Bilbao, que se encontraba en el lugar por otros motivos”.

Seguidamente, en el informe remitido se da cuenta con detalle del funcionamiento del SMUS, los horarios de atención y las obligaciones de las personas usuarias, así como las funciones del personal de seguridad y se responde al resto de las cuestiones, cuyo contenido se expone a continuación:

Respecto a la pregunta relativa a si se había dado respuesta a la reclamación del promotor de la queja, el Ayuntamiento responde que “...no es cierto que no se diera respuesta a las dos reclamaciones que, con fechas 22 y 23 de julio de 2021, presentó el (...) a través del canal “tu Ayuntamiento te escucha” de la página web municipal, toda vez que, con fechas 28 y 29 de julio y por medio de 2 correos electrónicos dirigidos a la dirección por él facilitada (...) desde la Sección de Inclusión y Urgencias Sociales se puso en su conocimiento, de un lado, que las/os trabajadoras/es del SMUS realizan con profesionalidad sus funciones en la atención a las personas sin hogar, facilitando el acceso a las prestaciones elementales y siguiendo las directrices adoptadas por el Área de Acción Social, indicándole asimismo que en ningún recurso municipal se permiten faltas de respeto ni comportamientos inadecuados con los/as profesionales; y de otro, que desde el SMUS, además de las prestaciones elementales, se atienden, de manera prioritaria, las urgencias sociales que puedan ocurrir en el municipio de Bilbao, motivo por el cual, en ocasiones se tiene que proceder al cierre del servicio”.

En contestación a la reclamación presentada por la Asociación promotora de la queja, según la cual la persona en cuestión “manifestaba haberse sentido ofendido, violentado y discriminado en el acceso a servicios sociales como consecuencia de los hechos a los que nos venimos refiriendo”, el Área de Acción Social del Ayuntamiento señala lo que sigue “volvió a informar de que dentro de las funciones del SMUS, se encuentra tanto la gestión del programa de prestaciones elementales, del que el (...) es usuario desde el mes de diciembre de 2020, como la del programa de atención de situaciones de emergencias y urgencias sociales, siempre prioritaria por su propia definición y naturaleza, lo que conlleva que en ocasiones excepcionales, la gestión de urgencias implica diferir la atención del programa de prestaciones elementales, emplazando a las personas

que se encuentran en espera para ser atendidas a acudir en otro horario. Junto a dicha explicación, se hizo hincapié en que el hecho de atrasar la atención del programa de prestaciones elementales no le suponía un grave perjuicio ya que tenía garantizado el servicio de comedor durante los siguientes días, así como que las medidas que se tomaron con relación al interesado (a saber, suspensión temporal del carnet de comedor, programa que posteriormente se reanudó, y suspensión de la atención en el SMUS) tuvieron su razón de ser en el comportamiento inadecuado por él protagonizado el pasado 21 de julio de 2021”.

En la respuesta a la pregunta relativa a si el Ayuntamiento había abierto un expediente interno de investigación sobre los hechos denunciados, el Ayuntamiento señala que, dado que los hechos estaban siendo objeto de instrucción a nivel policial y judicial, no se estimó necesario proceder a la apertura de un expediente interno de investigación. A continuación, precisa que “si bien los hechos no revistieron la entidad suficiente para merecer un reproche en el ámbito penal, esta Administración si consideró que el comportamiento que mostró (...) cuando se le trató de explicar que ese día no iba a poder ser atendido debido a las razones ya expuestas en los apartados precedentes, mostrándose alterado y tratando de acceder por la fuerza a las instalaciones del SMUS, no fue el adecuado y, que por tal motivo, debía tener una respuesta correctiva a nivel administrativo”.

En cuanto a la pregunta sobre el procedimiento que se ha seguido para restringir los servicios previamente reconocidos y el acceso al SMUS, sobre la información ofrecida al sancionado y la motivación de la sanción adoptada, sobre el derecho a formular alegaciones y a ser oído acerca de la causa de suspensión o extinción (artículo 25 del Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales), el Ayuntamiento de Bilbao explica en su respuesta las dificultades para cumplir las previsiones procedimentales, por no ser fácil compatibilizar la necesidad inmediata e improrrogable de mantener el orden, buen funcionamiento y seguridad de profesionales y resto de usuarios de un servicio social con el deber de cumplir la normativa vigente en materia sancionadora.

El Ayuntamiento de Bilbao prosigue señalando en su informe, que otro obstáculo para poder instar un procedimiento sancionador es la situación de sin hogarismo en la que se encuentran muchas de las personas beneficiarias del programa de prestaciones elementales del SMUS, lo que dificulta notablemente el cumplimiento del deber de notificar al interesado los actos del procedimiento administrativo sancionador y de la garantía del derecho de defensa en el mismo.

Respecto a las pregunta relativas a las disposiciones alegadas de la Carta Social revisada y sobre si el Ayuntamiento de Bilbao puede demostrar que no ha tenido lugar ningún acoso a los efectos de la Ley 62/2003 y de la Directiva (2000/43/CE), el informe señala respeto del derecho de acceso a los servicios y prestaciones a los que la ciudadanía tenga derecho, “no obsta para que cuando un usuario adopta un comportamiento inadecuado que perturbe el pacífico

funcionamiento de un servicio, la Administración pueda y deba aplicar las medidas correctivas”.

Además, explica que el SMUS atiende a un número elevado de personas extranjeras (83,3%) y que tanto los profesionales de los servicios sociales como el personal de seguridad privada ejercen sus funciones con profesionalidad y sometimiento al principio fundamental de igualdad de trato, sin que en ningún caso se admitan o amparen discriminaciones que tengan su causa en el origen racial o en cualquier otra circunstancias personal o social de los usuarios.

El informe añade que el promotor de la queja no ha aportado prueba alguna que acredite que sufriera algún tipo de trato discriminatorio por el personal del SMUS basado en el origen racial y plantea que todas las personas usuarias fueron emplazadas para acudir al día siguiente, sin que ninguno de ellos fuera atendido aquel día, justificando la actuación del personal de seguridad en que el promotor de la queja intentó entrar por la fuerza. Además, alega que la Administración denunciada goza del principio de presunción iuris tantum de inocencia”.

Entendiendo, por tanto, que de disponen de los hechos y fundamentos de derecho necesarios, el Ararteko emite las siguientes

Consideraciones

Primera. El Ararteko tiene conocimiento del importante esfuerzo que realiza cotidianamente el Ayuntamiento de Bilbao para intentar dar respuesta a la situación y necesidades de las personas que se encuentran en situación de exclusión social.

La respuesta recibida informa del funcionamiento y organización del SMUS para afrontar situaciones de urgencia social. La información ofrecida es detallada y pone de relieve la preocupación y diligencia de los servicios sociales, que atienden diariamente a un número indeterminado de personas con necesidades sociales urgentes que acuden al servicio.

La presente resolución se limita a analizar la actuación del Ayuntamiento de Bilbao, ante el episodio que tuvo lugar el día 21 de julio de 2021, tras el cierre del servicio de urgencias sociales municipales.

Segunda. El Ayuntamiento de Bilbao señala que no valoró como necesaria la apertura de un expediente interno de investigación por entender que los hechos estaban siendo objeto de instrucción a nivel policial y judicial. El Ararteko estima, por el contrario, que la apertura de un expediente interno de investigación era necesaria para el esclarecimiento de los hechos que son objeto de reclamación, máxime, si va a dar lugar, como en este caso, a una respuesta correctiva a nivel administrativo. La limitación de cualquier interés legítimo, sin la tramitación de ningún procedimiento administrativo, supone una actuación arbitraria, que es

contraria al artículo 103 de la CE y que no es conforme al derecho a la tutela judicial efectiva previsto en el artículo 24 CE, lo que es susceptible de provocar indefensión.

En el informe remitido, el Ayuntamiento de Bilbao señala que el auto del Juzgado de Instrucción nº 4 de Bilbao, de 29 de julio de 2021, que adjunta, hizo referencia a que los hechos se recogen en **denuncias cruzadas** y estimó que se trataba de un conflicto puntual cuya resolución quedaba extramuros del ámbito penal, por su condición de ultima ratio, acordando, por consiguiente, el sobreseimiento. No obstante, la autoridad municipal entendió que, si bien los hechos no revistieron la entidad suficiente como para merecer un reproche en el ámbito penal, el comportamiento del reclamante sí que fue merecedor de una respuesta correctiva en el plano administrativo.

El Ayuntamiento no hizo referencia, en su respuesta, a la reclamación presentada por el promotor de la queja ante la conducta desplegada por el personal de seguridad. En cambio, **entendió que el episodio que tuvo lugar en el SMUS, con independencia de la inexistencia de reproche penal, exigía una respuesta correctiva a la persona.** Para ello, tuvo en cuenta una vertiente de los hechos y, sin ningún trámite previo o investigación interna alguna, acordó una limitación de un interés legítimo.

Tercera. Sin embargo, el Ararteko observa, que la sanción de limitación de acceso al SMUS y la restricción del servicio impuesta a la persona infractora no fueron acordadas en el momento mismo de los hechos, sino **que se acordó al día siguiente.** Por consiguiente, no existía **en el momento de la decisión** una necesidad inmediata e improrrogable de mantener el orden, el buen funcionamiento y la seguridad de los profesionales y del resto de usuarios de un servicio social, que es precisamente la justificación que invoca el Ayuntamiento en su respuesta para imponer la corrección.

En realidad, la respuesta correctiva fue comunicada al día siguiente, al acudir la persona en cuestión a formalizar la renovación de la tarjeta del comedor. En ese momento fue cuando le informaron de las consecuencias que se habían derivado de su comportamiento del día anterior: la sanción de 10 días, sin acudir al comedor social, la disminución de los días de ayuda a dos semanas, la prohibición de entrada en el SMUS durante 6 meses y la supresión de permanecer en la lista de espera del albergue.

En opinión del Ararteko, el hecho de que hubiera una actuación disruptiva previa, de golpear la puerta para mostrar su disconformidad con el cierre del servicio, no parece ser una explicación válida suficiente para que el Ayuntamiento de Bilbao no cumpliera las previsiones normativas a las que el Ararteko hizo alusión en la petición de información, esto es, el artículo 2 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales (Ley 12/2008) y el artículo 25 Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales (Decreto 185/2015).

En efecto, el artículo 2 de la Ley 12/2008 prevé que el acceso a las prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales se configura como un derecho subjetivo, dentro del marco de los requisitos generales de acceso al mencionado sistema y de los requisitos de acceso específicos que se regulen para cada prestación o servicio. Este reconocimiento de la existencia de un derecho subjetivo conlleva la posibilidad de su reclamación en vía administrativa y en vía judicial. El artículo 25 del Decreto 185/2015 regula las causas y el procedimiento de suspensión y extinción del derecho. En aplicación de este precepto, para acordar la suspensión de una prestación o servicio, debe haberse impuesto con anterioridad una sanción por infracción muy grave (artículo 91.2 y 93.5 de la Ley 12/2008). Si bien el artículo 98 de la Ley 12/2008 prevé el desarrollo reglamentario del procedimiento sancionador, que sigue aún pendiente de regulación, en el caso analizado no parece haber existido ninguna tramitación procedimental de ningún tipo, que hubiere preparado, en último término, la imposición de una respuesta correctiva limitativa de prestaciones, derechos o intereses legítimos.

Además, es menester recordar que hay previsiones normativas específicas para hacer compatible el orden y la seguridad de los y las profesionales y del resto de usuarios de un servicio social **como la adopción de medidas cautelares ante la necesidad de mantenimiento de orden y protección de la seguridad** (artículo 96 Ley 12/2008 y artículo 56.2 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC)). Esto es, habría que diferenciar la actuación del personal de seguridad, cuando tuvieron lugar los hechos, de la imposición de la respuesta correctiva por dichos hechos comunicada e impuesta con posterioridad al momento en el que tuvieron lugar los hechos sancionables.

Cuarta. Tampoco justifica la ausencia de un procedimiento, en este caso, la explicación dada por el Ayuntamiento en su informe acerca de las dificultades para la notificación por encontrarse esta persona en situación de sin hogarismo. Dicha circunstancia no conlleva una exención a la obligada aplicación de la normativa que regula las notificaciones en un procedimiento administrativo (artículos, 40-46 LPAC).

Por el contrario, hay una previsión específica que regula la inscripción en el padrón cuando no se dispone de domicilio para efectuar las notificaciones administrativas. La Instrucción 3ª de la Resolución de 29 de abril de 2020, de la Subsecretaría, por la que se publica la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal, prevé, a estos efectos, la inscripción en el domicilio que señalen los servicios sociales y el compromiso por su parte de que se intentará la práctica de la notificación cuando llegue una notificación de una administración pública.

De hecho, **el Ayuntamiento reconoce que ha mantenido la comunicación con la persona implicada**, la cual siguió siendo usuaria de prestaciones con posterioridad y ha presentado varios escritos acerca de lo ocurrido, a los que, además, el Ayuntamiento de Bilbao, en su respuesta a esta institución, comunica haber respondido.

Quinta. El Ararteko en su petición de información al Ayuntamiento mencionó específicamente la Carta Social Europea Revisada¹, en concreto, las disposiciones sobre las limitaciones a los derechos reconocidos en ese tratado europeo. Esas disposiciones son plenamente de aplicación en este caso con relación a la restricción de prestaciones y servicios reconocidos tras el incidente acaecido.

En virtud de la referida Carta Social Europea Revisada, las partes se comprometen a adoptar medidas que garanticen el ejercicio efectivo del derecho a protección contra la pobreza y la exclusión social, a favorecer el acceso a una vivienda digna y a prevenir y paliar la situación de carencia de hogar con vistas a eliminar progresivamente dicha situación (artículos 13, 14 y 30, entre otros).

El Ayuntamiento de Bilbao insiste en que el acatamiento de la legislación vigente a la hora de garantizar a la ciudadanía el acceso a los servicios y prestaciones a los que tengan derecho, no obsta para que, cuando un usuario adopta un comportamiento inadecuado que perturbe el pacífico funcionamiento de un servicio, la Administración pueda y deba aplicar medidas correctivas oportunas. Sin embargo, no menciona las consideraciones trasladadas por el Ararteko en las que se hizo referencia a cómo deben de aplicarse las limitaciones a los derechos a tenor de la Carta Social, cuestión ésta que resulta relevante en este caso.

En efecto, la cláusula general de limitaciones del artículo G de la Carta Social Europea Revisada establece, precisamente, que todos los derechos de la Carta son susceptibles de limitaciones. No obstante, tales limitaciones en una sociedad democrática deben estar establecidas por la ley y ser necesarias para proteger el orden público, la seguridad nacional, la salud pública o las buenas costumbres. En la interpretación de dicho artículo, el Comité de Derechos Sociales tiene dicho, no obstante, que las restricciones a los derechos de la Carta **pueden tener consecuencias severas para las personas más vulnerables**; por ello, se trata de excepciones aplicables únicamente en circunstancias extremas y que se deben interpretar restrictivamente².

Además, estas restricciones parece que no pueden ser absolutas. El Comité de Derechos Sociales reconoce que corresponde a los legisladores nacionales definir el interés público y ponderar las diferentes necesidades presentes en la sociedad. Las garantías sociales que los Estados se han comprometido a mantener al ratificar

¹ Instrumento normativo del Consejo de Europa, cuya versión revisada entró en vigor en España el 1 de julio de 2021, tras la publicación del Instrumento de Ratificación, por lo que forma parte del ordenamiento jurídico, en aplicación del artículo 96 de la CE y de la Ley 25/2014, de Tratados y Otros Acuerdos internacionales.

² Greek General Confederation of Labour c. Grecia, reclamación colectiva nº 111/2014, 23 de marzo de 2017, § 83.

la Carta Social Europea no pueden dejarse de lado **sin asegurar un nivel de protección que resulte todavía suficiente para cubrir las necesidades sociales básicas**³ .

En definitiva, caben restricciones al disfrute de los derechos⁴, **pero éstas deben estar establecidas en la normativa y ser necesarias en una sociedad democrática**. De tal manera que, aunque sea legítimo establecer medidas para proteger el orden público, **estas restricciones no pueden ser absolutas**. Por ello, en el caso analizado, serían desproporcionadas medidas de exclusión de la alimentación, de la ayuda o de los cuidados de emergencia, en tanto que respuesta punitiva a la conducta desplegada.

En opinión del Ararteko, la respuesta correctiva que impuso el Ayuntamiento de Bilbao a una persona sin hogar conllevó una restricción desproporcionada de intereses y derechos como consecuencia de la reacción de esta persona al conocer que se cerraba el servicio de urgencias sociales, después de esperar largo tiempo para poder acceder al mismo.

A ello se une la falta de tramitación de un procedimiento administrativo para acordar la suspensión o verificar la comisión de una infracción. El Ararteko considera que la restricción de derechos e intereses legítimos en el caso objeto de la queja, sin haber acudido a la tramitación previa de un procedimiento administrativo, supuso una actuación arbitraria y provocó indefensión.

Sexta. Finalmente, este Ararteko, al igual que ha señalado en otras intervenciones, como en el reciente estudio sobre *"Discriminación y políticas discriminatorias en la CAE"*⁵, considera oportuno llamar de nuevo la atención sobre la importancia de dar respuesta a incidentes de esta naturaleza mediante un enfoque que propone la Justicia Restaurativa. La resolución de estos conflictos implica una debida toma en consideración de intereses complejos vinculados con necesidades sociales, cuestiones culturales y con alegaciones de desigualdad en el trato. La metodología restaurativa comporta una amplitud de perspectiva que añade elementos al análisis del conflicto y permite ofrecer un acompañamiento integral, que tenga en cuenta las necesidades propias de las partes implicadas.

³ Greek General Confederation of Labour c. Grecia, reclamación colectiva nº 111/2014, 23 de marzo de 2017, § 85.

⁴ Con relación a la conducta inadecuada cabe mencionar al pronunciamiento del Comité de Derechos Sociales en sus Conclusiones XIX-2 (2009) sobre Luxemburgo:
"De acuerdo con el artículo 3.1.b) de la Ley [luxemburguesa] de 2004, las personas que han sido excluidas por conductas graves no tienen derecho al RMG ["revenu minimum garanti", ingreso mínimo garantizado]. El Comité preguntó [al Estado luxemburgués] a qué medios de subsistencia tenían derecho dichas personas. Entre tanto, el Comité determinó que la vinculación entre la exclusión por conducta grave y el derecho a la asistencia social era contraria a la Carta. Como no ha habido cambios durante el periodo de supervisión transcurrido, el Comité reitera este motivo de disconformidad".

⁵ ARARTEKO. *Discriminación y políticas públicas antidiscriminatorias en la CAE*. Disponible en: <https://www.ararteko.eus/es/discriminacion-y-politicas-publicas-antidiscriminatorias-en-la-cae>.

Además, el enfoque restaurativo facilita el establecimiento de sistemas propios capaces de abordar la reparación de los distintos daños que se dan tras un conflicto de convivencia, desde los valores, la cultura y las dinámicas de los propios intervinientes. Ello supone un impacto positivo en el establecimiento en el futuro de lazos de convivencia, con un efecto preventivo respecto a nuevos conflictos que pudieran darse.

El Ararteko ha recibido en otras ocasiones quejas relativas a la suspensión y extinción de servicios de la cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. A la hora de tramitarlas ha considerado de interés promover una reflexión sobre la posibilidad de impulsar mecanismos de respuesta a los conflictos en este ámbito, que tengan en cuenta otros parámetros que el binomio infracción-sanción, es decir, mecanismos, que no sean únicamente reactivos, como los propios de un procedimiento sancionador, sino que incorporen propuestas complementarias vinculadas al enfoque restaurativo, en el sentido de buscar reparación de los diferentes daños que haya producido el conflicto en la convivencia. Se trata de construir un sistema conjunto de tratamiento de conflictos desde los valores diversos de las diferentes personas y servicios públicos que se ven inmersos en un problema de convivencia, un sistema más coherente con la finalidad misma de los servicios sociales y con la naturaleza de la intervención social.

Por todo ello, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 11 b) de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución, el Ararteko formula al Ayuntamiento de Bilbao la siguiente

SUGERENCIA

Que los servicios municipales de urgencias sociales, en tanto que servicios de responsabilidad pública, incorporen las garantías jurídicas necesarias en la restricción de prestaciones, derechos o intereses legítimos a las personas usuarias de los mismos.

Que reflexione sobre la conveniencia de impulsar propuestas complementarias al procedimiento sancionador, vinculadas a un enfoque restaurativo, coherente con la finalidad propia de los servicios sociales.