

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

<b>Queja</b>	<b>2203153</b>
<b>Materia</b>	Vivienda
<b>Asunto</b>	Demora en concesión de vivienda pública
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El presente expediente tiene su origen en la queja interpuesta por la persona interesada el día 07/10/2022, en la que exponía su reclamación por la demora que se estaba produciendo a la hora de que la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática resolviera su solicitud de adjudicación de una vivienda pública.

Admitida a trámite la queja, en fecha 13/10/2022 nos dirigimos a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, solicitando que nos remitiera un informe sobre esta cuestión, concediéndole al efecto el plazo de un mes.

En fecha 08/11/2022 se recibió el informe emitido por la citada administración autonómica.

A la vista de su contenido y de los demás documentos que integraban el expediente, en fecha 29/12/2022 el Síndic de Greuges emitió una [resolución de consideraciones](#) en la que se formularon a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

**Primero. RECUERDO a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática EL DEBER LEGAL** de resolver en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación concordante.

**Segundo. RECOMIENDO a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática** que, de acuerdo con lo informado en la respuesta dada a la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103262, de 04/05/2022](#) continúe adoptando las medidas que resulten precisas para, a la mayor brevedad posible, materializar las reformas anunciadas y dar un cumplimiento real y efectivo a las recomendaciones que fueron aceptadas en el marco del citado expediente por esa administración.

**Tercero. RECOMIENDO a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática** que, en el caso planteado por el ciudadano en el presente expediente de queja, analice la petición formulada por el mismo para, en el ejercicio de sus competencias en materia de vivienda y en el marco del derecho a una buena administración, dictar una resolución expresa de la solicitud de la persona interesada, ofreciendo una *solución real y efectiva* a las necesidades de alojamiento que queden constatadas.

Finalmente, en la citada recomendación se recordó a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática que estaba «obligada a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución».

En fecha 06/02/2023 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática.

De la lectura del informe emitido, sin embargo, no se observaba que se expusiera de manera inequívoca el posicionamiento de la administración respecto de las recomendaciones emitidas y, en especial, respecto de la última de ellas, en la que se le instaba a «dictar una resolución expresa de la solicitud de la persona interesada, ofreciendo una solución real y efectiva a las necesidades de alojamiento que queden constatadas».

De lo informado por la administración deducimos que la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática no disponía de una vivienda que adjudicar al interesado, de acuerdo con los datos y necesidades manifestadas por este y que se le había informado de las nuevas solicitudes de ayudas y/o recursos que podía formular dada la situación de pobreza en vivienda que padece.

Ninguna mención se realizaba, por lo tanto, a la emisión de una resolución expresa de la solicitud de vivienda formulada por el interesado, ni sobre los recursos que se le habían ofrecido para solucionar de una manera real y efectiva las necesidades de alojamiento que padece, como forma de dar cumplimiento a las obligaciones que genera en la administración **el reconocimiento de un derecho subjetivo a una vivienda digna** (artículo 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículos concordantes de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda, tal y como se expuso en la resolución de consideraciones emitidas en el marco del presente expediente de queja).

Al respecto, debemos insistir en que las resoluciones dictadas por este defensor en materia de vivienda pública descansan sobre la base de dos grandes principios:

- Los solicitantes de vivienda pública, como **titulares del derecho a una buena administración** (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea) tienen derecho a recibir una resolución expresa en el que la administración analice su petición de vivienda y adopte una decisión motivada sobre la misma.
- El sistema establecido en la LFSV es un **sistema** en el que la persona que manifiesta una situación de pobreza en vivienda debe ser atendida de manera **integral** por las administraciones con competencias en materia de vivienda, obteniendo a resultas de su intervención una solución real y efectiva, que venga a paliar esta carencia de un alojamiento.

En resumidas cuentas, un sistema en el que, ante la manifestación de una necesidad de vivienda, se otorgue el uso y disfrute de un alojamiento (público o, incluso, libre) o de recursos económicos (ayudas) para poder acceder al mismo y ver satisfecho de este modo su derecho a la vivienda, sin someter al ciudadano a la obligación de tramitar nuevas peticiones o de dirigirse a otras administraciones públicas para ver atendida una petición que ya ha expuesto claramente.

Consecuencia de ello es que la carencia de viviendas públicas que adjudicar *ni debe ni puede* constituir un argumento válido para no atender, o para demorar indebidamente, la satisfacción de un derecho que se ha reconocido, legal y expresamente, al ciudadano.

Como se ha señalado, de la respuesta emitida por la administración parecía deducirse:

- Que no se había dictado una resolución expresa, en el plazo de seis meses que marca la LFSV, en relación con la solicitud formulada por el interesado.
- Que, a través de la Ley de Presupuestos de la Generalitat para 2023 se había introducido «la posibilidad de concesión de ayudas directas para garantizar la efectiva satisfacción del derecho a una vivienda asequible, digna y adecuada como alternativa efectiva a la adjudicación de vivienda del artículo 2.3 de la Ley por la Función Social de la Vivienda». No obstante, para lograr su adjudicación se remitía al interesado a que presentase una nueva solicitud, de modo electrónico, mediante el trámite Z, establecido para los casos en los que no existe un procedimiento establecido al efecto.

En consecuencia, no podíamos considerar que la administración hubiera actuado en el sentido anteriormente expuesto, dictando una resolución expresa del procedimiento iniciado con la solicitud de vivienda del interesado y ofreciéndole a través de ella, y sin remitirle a ulteriores peticiones ni a otras administraciones, **una solución real y efectiva** a la necesidad de vivienda que padece y que ya había manifestado expresamente.

A la vista del contenido del informe emitido, en fecha 27/02/2023 nos dirigimos nuevamente a la citada Conselleria de Vivienda, exponiéndole los anteriores argumentos y requiriéndole la remisión de un informe por el que se diera una respuesta expresa a todas las recomendaciones emitidas por el Síndic de Greuges en la resolución de consideraciones emitida en fecha 29/12/2022, manifestando, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las mismas.

En particular, solicitamos que en dicha respuesta (en caso de aceptación) se expusieran las medidas adoptadas o a adoptar para proceder a la emisión y notificación de una resolución expresa del procedimiento iniciado a resultas de la petición de vivienda formulada por el interesado, ofreciéndole una solución real y efectiva a la situación de necesidad de vivienda que padece; todo ello sin remitir al ciudadano a la formalización de nuevas solicitudes y/o a la tramitación de nuevos procedimientos.

Asimismo, requerimos que se expusiera el procedimiento diseñado para implementar, reconocer y abonar a los interesados la ayuda directa que se regula a través de la Disposición Adicional trigésima sexta de la Ley 9/2022, de 30 de diciembre, de presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2023 para los casos en los que no existe una vivienda pública que adjudicarles.

En fecha 28/03/2023 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe por el que la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática dio respuesta a nuestro requerimiento, indicando:

El [interesado] presentó una solicitud para inscribirse en el Registro de Vivienda, Sección Demanda de Vivienda, solicitando vivienda en los municipios de Carlet, L' Alcudia y Benimodo.

El procedimiento de inscripción en el registro de vivienda viene regulado en el Decreto 106/2021, de 6 de agosto, del Consell que establece en su artículo 19 que: "La presentación de la declaración responsable de inscripción en el Registro de demanda de vivienda supondrá la adquisición por parte de la unidad de convivencia de la condición de demandante y su incorporación a la sección de demanda correspondiente".

Por lo tanto, se trata de un procedimiento automático que se produce con la presentación de la declaración responsable del interesado sin que se requiera una resolución administrativa que acredite dicha inscripción. Por este motivo no se ha dictado resolución expresa por parte de la Administración.

La inscripción en el Registro de Vivienda permite participar en el procedimiento de adjudicación de las viviendas protegidas de promoción pública y de las viviendas del patrimonio público, en concurrencia competitiva con el resto de demandantes inscritos, adjudicándose las viviendas a que las unidades de convivencia que obtienen mayor puntuación según el baremo establecido en el propio decreto.

Por otro lado, la Ley 2/2017 de Función Social de la Vivienda cuyo objeto es hacer efectivo el derecho a una vivienda asequible, digna y adecuada, establece en el artículo 6.2 que: "Las personas con vecindad administrativa en la Comunitat Valenciana que se encuentren en alguna de las situaciones referidas en el artículo 2 de esta ley y sean titulares del derecho exigible a un alojamiento asequible, digno y adecuado podrán ejercerlo ante la conselleria competente en materia de vivienda, que en un plazo máximo de seis meses resolverá su solicitud proporcionando alguna de las soluciones habitacionales previstas en esta ley."

En este supuesto sí que existe una obligación de resolver expresamente por parte de la Administración previa solicitud por el interesado.

Además, en la Ley de Presupuestos de la Generalitat para 2023 se ha introducido «la posibilidad de concesión de ayudas directas para garantizar la efectiva satisfacción del derecho a una vivienda asequible, digna y adecuada como alternativa efectiva a la adjudicación de vivienda del artículo 2.3 de la Ley por la Función Social de la Vivienda», para lo cual, de acuerdo con el procedimiento establecido a tal efecto en la Disposición Adicional trigésimo sexta, apartado 3, el procedimiento debe iniciarse “por petición de la persona interesada” de acuerdo con el criterio establecido en la normativa reguladora de subvenciones por el que no pueden concederse ayudas que no se hayan solicitado.

**Una vez analizada dicha situación en base a las recomendaciones que ha ido realizando esa alta institución, desde de la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática coincidimos con las recomendaciones realizadas por el Síndic y reconocemos la complejidad que supone para el ciudadano la existencia de diversos procedimientos para poder ejercer el derecho subjetivo a la vivienda y que impiden dar una respuesta real y efectiva.**

**En este sentido se ACEPTAN las recomendaciones del Síndic relacionadas con esta problemática y le informo que he dado instrucción directa a la Dirección General de Emergencia Habitacional y Función Social de la Vivienda para que, con carácter urgente y a la mayor brevedad posible, arbitre un procedimiento que sirva de única puerta de entrada, una única solicitud, para que la ciudadanía pueda manifestar su necesidad de vivienda y que le posibilite acceder a las distintas soluciones habitacionales según su situación, evitando la existencia de múltiples procedimientos administrativos. (Se adjunta copia de la misma)**

**[la negrita es nuestra].**

En la instrucción que se adjuntaba se concluía señalando:

De acuerdo a lo anterior, se insta a la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana, a que inicie de manera urgente las actuaciones necesarias para el desarrollo e implantación de un procedimiento de ventanilla única de comunicación de necesidad habitacional a través del cual:

- La ciudadanía realice una única solicitud tras la cual se proceda a valorar su situación y ello determine las soluciones habitacionales que le correspondan.
- Se le notifiquen las diferentes soluciones habitacionales de acuerdo con la normativa y su situación acreditada en el punto anterior, y se le requiera que manifieste la voluntad de optar a la solución habitacional que consideren más conveniente de entre las que puedan corresponderle.
- La manifestación de la voluntad anterior será considerada la solicitud de inicio de los procedimientos necesarios a la solución elegida que finalizarán con el dictado de las resoluciones que correspondan.
- Que dicho procedimiento otorgue las máximas garantías de transparencia e información a los interesados.

Para llevar a cabo estas actuaciones se deberá remitir a la Dirección General de Coordinación y a la Subsecretaría, en el plazo de 10 días desde la recepción de la presente resolución, un informe indicando las actuaciones a llevar a cabo que incluirá un plan de actuación indicando fases, plazos y personas responsables.

Asimismo, se creará una comisión de seguimiento del plan integrada por el Director General de Coordinación, la Directora General de Emergencia Habitacional responsable de su implantación y la Subsecretaría.

De lectura del informe emitido por la administración se deduce la aceptación de las recomendaciones emitidas por esta institución y las medidas que van a ser adoptadas para darles un cumplimiento real y efectivo, permitiendo con ello, de acuerdo con lo sostenido por esta institución, diseñar y poner en marcha un procedimiento sencillo y eficaz para hacer efectivo el derecho subjetivo de la ciudadana valenciana al disfrute de una vivienda digna (artículo 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en conexión con el artículo 2 de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda y artículo 3 del Decreto Ley 3/2023, de 17 de febrero, del Consell), ofreciendo a los interesados una solución real a la necesidad de vivienda que padecen, sin obligarles a reiterar una solicitud de vivienda que ya han manifestado de una forma clara y expresa mediante su inscripción en el Registro de Demanda de Vivienda.

Se considera que, resultado del diseño y pronta puesta en marcha del procedimiento de “única solicitud” que se anuncia, será la emisión de una resolución expresa que permita ofrecer al promotor del expediente de queja una solución real y efectiva al problema de necesidad de vivienda que padece, tal y como fue recomendado por esta institución en la [resolución de consideraciones](#) de fecha 29/12/2022.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

No obstante lo anterior, en el supuesto de que la administración no llevase a debido cumplimiento, en un plazo de tres meses, las recomendaciones que ha aceptado de esta institución, adoptando medidas concretas al efecto, informamos a la persona interesada de que podrá dirigirse nuevamente a esta institución, instando nuestra intervención para que actuemos conforme a lo prevenido en el artículo 41 (Incumplimiento de Resoluciones) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges.

Contra la presente resolución que pone fin al procedimiento de queja, no cabe interponer recurso alguno (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana