

"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

Queja	2300817
Materia	Servicios sociales
Asunto	Falta de respuesta a solicitud de emisión de informe de emergencia habitacional
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1. Antecedentes.

1.1. El 03/03/2023, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo el Ayuntamiento de Alicante a la hora de emitir un informe de emergencia habitacional, previsto en el artículo 48.7 del Decreto 106/2021, de 6 de agosto, del Consell, del Registro de Vivienda de la Comunitat Valenciana y del procedimiento de adjudicación de viviendas, preciso para que la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática procediera a la adjudicación, por la vía de urgencia, de una solución habitacional frente a la situación de necesidad de vivienda que padece.

En este sentido, la interesada aportó una copia del mensaje de correo electrónico que, en fecha 22/02/2023, dirigió en su nombre la asociación 'Cometas y Sonrisas' al centro social 4 del Ayuntamiento de Alicante, solicitando la emisión del citado informe.

Del mismo modo, en su escrito de queja expuso:

La falta de informe de Emergencia Habitacional se ha producido también con otros ciudadanos y por dicho motivo los colectivos; Sindicat de Barri de Carolines, el Punto de Información y Denuncia de Derechos sociales y Sonrisas y Cometas tuvieron una reunión el 30 de enero en la sede de la Concejalía de Acción Social sita en la Avda. de la Constitución con la Jefa/coordinadora de acción social y la respuesta que obtuvieron indicaba que entre sus directrices no se encontraba realizar los informes de Emergencia Habitacional.

1.2. El 03/04/2023, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de Alicante que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre las siguientes cuestiones:

- a) Respuesta dada a la solicitud formulada y, en este sentido, medidas adoptadas, o susceptibles de adopción, para emitir, cuando corresponda (en el presente supuesto, y en aquellos otros que presenten identidad de razón con el mismo) el informe de emergencia habitacional, previsto en el artículo 48.7 del Decreto 106/2021, de 6 de agosto, del Consell, del Registro de Vivienda de la Comunitat Valenciana y del procedimiento de adjudicación de viviendas.
- b) Actuaciones realizadas, tanto en el presente caso como en aquellos otros que presenten identidad de razón con el mismo, para en el marco de las competencias propias de ese Ayuntamiento en materia de servicios sociales, atender las situaciones de necesidad personales y/o familiares que pudieran derivarse de la ejecución de las resoluciones de desahucio.
- c) Información sobre las medidas adoptadas, o a adoptar, desde la entrada en vigor de la LFSV por parte de esa Administración local para dar cumplimiento a los mandatos que la misma establece en materia de ejercicio de competencias propias en materia de vivienda.

En particular, se informará de las medidas adoptadas para dar un cumplimiento real y efectivo al mandato de crear un parque público de viviendas suficientes para el desarrollo de las políticas de vivienda social; dado que la existencia de viviendas públicas disponibles que otorgar en casos como el presente, entendemos que constituye un elemento esencial para lograr la atención a las situaciones de pobreza en vivienda derivadas de la ejecución de sentencias en procesos de desahucios.

En este sentido, se informará igualmente de los procesos de adjudicación de vivienda que, desde la entrada en vigor de la referida LFSV, se hayan iniciado por esa Administración local, con expresión del número de solicitudes recibidas y de viviendas asignadas a las personas peticionarias.

- d) Medidas adoptadas, o a adoptar, para, de acuerdo con la posibilidad que prevé la LFSV, establecer servicios de mediación en aquellos supuestos en que los usuarios de una vivienda se vean privados de ella como consecuencia de cualquier proceso civil, ya sea declarativo o ejecutivo, tramitado a consecuencia del impago de sus deudas y para lograr su coordinación con los servicios sociales municipales

1.3. En fecha 14/04/2023 se recibió un informe en el marco del expediente de queja 2300816, que presenta identidad de razón con alguna de las cuestiones planteadas en este procedimiento.

A la vista de su contenido, en fecha 26/04/2023 el Síndic de Greuges emitió una resolución de nueva petición informe, dirigida a la entonces competente Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática.

A través de dicha resolución, solicitamos a la Administración lo siguiente:

(...) con la finalidad de proveer la mejor resolución final del expediente por parte de esta institución, SE ACUERDA requerir (de acuerdo con lo prevenido en los artículos 30 y ss. de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges y artículo 39 de la Resolución de 16 de marzo de 2022, sobre aprobación del Reglamento de organización y funcionamiento del Síndic de Greuges) a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática que remita a esta institución un informe por el que nos ofrezca una información detallada y completa, tanto sobre los hechos expuestos por la persona interesada como sobre las alegaciones efectuadas por el Ayuntamiento de Alicante.

En este sentido, solicitamos que, en particular, la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática nos confirme si, en el presente supuesto, ha recibido del Ayuntamiento de Alicante el informe de emergencia habitacional al que se refiere el artículo 48.7 del Decreto 106/2021 y los actos y/o resoluciones que se hubieran adoptado, en ese caso, a la vista de su contenido.

Por otra parte, y dado que el procedimiento previsto en el citado artículo 48.7 del Decreto 106/2021 presupone la previa inscripción de la persona solicitante en el Registro de Demanda de Vivienda, regulado por este mismo decreto, solicitamos información sobre las siguientes cuestiones:

1. Estado de tramitación de la solicitud de adjudicación de vivienda pública de la persona interesada, con expresión de los motivos que han impedido proceder a la concesión de la vivienda demandada, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde la fecha de su presentación.
2. Medidas adoptadas para determinar si la interesada se encuentra en alguna de las situaciones previstas en el artículo 2.2 de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda.
3. En caso afirmativo, y en el supuesto de haber transcurrido el plazo de 6 meses previsto por el artículo 6 de la referida ley 32/2017, de 3 de febrero, actuaciones realizadas para, de acuerdo con el tenor literal de este precepto, proceder a «indicar de manera inmediata y con la mayor diligencia posibles un alojamiento concreto, evitando en todo caso la concentración y segregación espacial de los solicitantes y garantizando la cohesión social del espacio urbano».
4. Medidas adoptadas para, de acuerdo con las previsiones de la citada Ley 2/2017 y la legislación concordante, conceder a la interesada cualquiera de los mecanismos alternativos previstos en caso de no poder concederle el uso y disfrute de una vivienda por insuficiencia del parque público; en especial, ayudas de carácter económico.

5. En el caso de que la causa de no concesión de la vivienda solicitada sea la insuficiencia de viviendas disponibles en los municipios indicados por la interesada en su solicitud, medidas adoptadas, o susceptibles de adopción, para aumentar el número de viviendas en número suficiente para atender la demanda existente en esos municipios (art. 2.3 de la Ley 2/2017, de 3 de febrero).

- A) En este sentido, nos indicará el número de viviendas con las que cuenta esa Administración en los citados municipios (tanto disponibles como adjudicadas) y el número de solicitudes de vivienda en las que está pendiente la adjudicación y se encuentran en lista de espera.

- 1.4. El 08/05/2023 se registró el informe remitido por el Ayuntamiento de Alicante, por el que se daba respuesta a nuestra resolución de inicio de investigación de fecha 03/04/2023. En dicho informe se exponía:

Informe.- Se constata cuanto sigue, en relación con las cuestiones planteadas en la petición de informe:

- a) "Respuesta dada a la interesada; en el caso de que ésta no se hubiera producido todavía, nos ofrecerá información sobre las causas que han impedido contestar el escrito presentado y las medidas adoptadas para remover estos obstáculos, con indicación expresa de la previsión temporal existente para proceder a la emisión de la citada respuesta."

En relación con la elaboración de informes de emergencia habitacional para la propuesta de adjudicación de urgencia de una vivienda social de la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo (EVHA), la reclamante ha sido atendida en dos ocasiones por su Trabajadora Social asignada de su Centro Social (Centro Social Comunitario 4).

En su primera cita, 15 de marzo de 2023, se le explicó el procedimiento y criterios para la elaboración de informes dirigidos a la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo (EVHA) y se incidió en la tramitación especial de adjudicación para los casos de emergencia habitacional (artículo 48 del Decreto 106/2021 de 6 de Agosto del Consell) informándole que, en estos supuestos, el Decreto 106/2021 exige una propuesta de adjudicación de urgencia del Ayuntamiento correspondiente acompañada de un informe social. Se le explicó también que es la Trabajadora Social la que de oficio y ante la situación que está interviniendo y teniendo en cuenta lo que establece la normativa, la que iniciará, si procede, la emisión del informe.

En su segunda cita, el 22 de marzo de 2023 Doña (...) firmó un Programa Personalizado de Intervención con una duración de seis meses y se le explicó que la disponibilidad de las medidas de incorporación social planteadas, el compromiso personal y familiar y la respuesta positiva a las indicaciones técnicas serán tenidas en cuenta a la hora de emitir el informe y se le volvió a dar cita de seguimiento para el 19 de abril de 2023.

La nueva cita, ha tenido por finalidad realizar un seguimiento para poder valorar con criterios objetivos la emisión del informe de emergencia habitacional, que supone una vía de acceso excepcional a una vivienda la cual otorga un derecho preferente y urgente al derecho del resto de demandante de vivienda.

A consecuencia de lo actuado y la documentación recabada, el día 25 de abril se fue emitido informe de emergencia habitacional. En fecha 02/05/2023, ha sido emitida resolución de "Propuesta de adjudicación urgente de vivienda de promoción pública en arrendamiento, a la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo, en el marco de lo dispuesto en el artículo 48.7 del Decreto 106/2021, de 6 de agosto, del Consell, del Registro de Vivienda de la Comunitat Valenciana y del procedimiento de adjudicación de viviendas.", a favor de la interesada.

En relación con las peticiones formuladas por los interesados instando la emisión de informe de emergencia habitacional, señalar que el cauce formal de declaración de situación emergencia habitacional, a los efectos de adjudicación de vivienda urgente, es el previsto en el 48.7 Decreto 106/2021, de 6 de agosto, del Consell, del Registro de Vivienda de la Comunitat Valenciana, que al efecto establece: “En los casos en que exista una situación de emergencia habitacional, el ayuntamiento podrá solicitar la adjudicación por urgencia, mediante resolución administrativa suscrita por el órgano municipal competente, acompañada por un informe social en que se acredite suficientemente la situación de urgente necesidad de vivienda a juicio de la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo. En estos casos, podrán atenderse estas solicitudes preferentemente y con independencia de la baremación obtenida, en función de la disponibilidad y adecuación de las viviendas disponibles en cada municipio. La adjudicación por solicitud urgente deberá aprobarse por resolución de la dirección general competente en materia de vivienda, a propuesta de la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo o a través de este organismo, cuando la referida dirección general así lo acuerde. En cualquier caso, las solicitudes urgentes deberán cumplir todos los requisitos de inscripción en el registro de demanda.”

Por tanto dicho informe no puede ser emitido a instancia del interesado. La declaración de situación emergencia habitacional, a los efectos de adjudicación de vivienda urgente, prevista en la normativa citada, conlleva su atención preferente, con independencia del baremación obtenida, constituyendo una vía de acceso excepcional a una vivienda, otorgando a los interesados un derecho preferente, frente al derecho de los restantes demandantes de vivienda, debiendo ser valorada dicha situación en orden a no lesionar los legítimos intereses del resto de solicitantes en situación de necesidad- con mayor baremación o antigüedad-.

Con el objetivo de aunar los criterios de tramitación de estos informes sociales en los distintos equipos, se han facilitado instrucciones por escrito y de obligado cumplimiento, que determinan el procedimiento a seguir para la propuesta técnica en las situaciones de emergencia habitacional, se establecen los requisitos previos, así como el modelo de informe para la posterior propuesta de adjudicación.

En cuanto un Centro Social es conocedor de una posible situación de emergencia habitacional, a la mayor brevedad posible, se entrevista al interesado/a y se solicita documentación, en caso de necesitar acreditar algún extremo del informe. Posteriormente el técnico y según determina la Circular, valora la petición, realiza un diagnóstico completo y elabora un plan de intervención de cara a la adecuada adaptación de la persona o unidad de convivencia a la vivienda adjudicada.

Recientemente (el 31 de enero de este año) se ha realizado reunión con el EVHA a fin de afianzar la coordinación con la Consellería de Vivienda y se han actualizado las instrucciones y el modelo de informe a complementar.

Los informes -y sus correspondientes Decretos de propuesta de adjudicación- tramitados desde el año 2022, hasta la fecha son:

AÑOS	N.º DE DECRETOS
2022	10
2023	30
TOTAL	40

De estos 40 Decretos, en los que se propone adjudicación de urgencia, se desconoce formalmente el número de viviendas adjudicadas, aunque de la información que los propios ciudadanos nos han facilitado, solo se han adjudicado 11, es decir un 26%.

El resto de casos, han sido atendidos, a través de otras alternativas como: prestaciones económicas dirigidas a apoyar la entrada a nuevos alquileres, reagrupaciones familiares, centros de acogida, hostales temporales etc...

Estas alternativas en ningún caso son tan adecuadas como la adjudicación de vivienda, pero terminan teniendo que usarse ante la inexistencia de respuesta por parte del EVHA.

El 28 de febrero del presente año, se solicitó por escrito información sobre el número de adjudicaciones que se han realizado desde 2022, no habiendo obtenido respuesta alguna hasta la fecha.

A fecha de hoy, los técnicos de los Equipos Sociales de Base, siguen remitiendo informes de emergencia habitacional que se traducen (en su totalidad) en Decretos firmados por la Concejala de Acción Social y Familia y que se remiten formalmente al EVHA para su adjudicación de urgencia.

De los 30 Decretos de propuesta de adjudicación urgente de vivienda en este año, sólo se tiene constancia de 1 adjudicación.

b) "Actuaciones realizadas, tanto en el presente caso como en aquellos otros que presenten identidad de razón con el mismo, para en el marco de las competencias propias de ese Ayuntamiento en materia de servicios sociales, atender las situaciones de necesidad personales y/o familiares que pudieran derivarse de la ejecución de las resoluciones de desahucio."

Respecto a las actuaciones observadas en supuestos similares, se da respuesta individualizada en orden a atender las necesidades específicas de la unidad familiar. Efectivamente se comparte el criterio de que la vivienda es esencial en la vida de la persona, no sólo como cobijo individual y familiar en cuanto a protección física sino también como ámbito que le permite recomponer y fortalecer sus energías para actuar en la sociedad.

Respecto al ámbito competencial, señalar que la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, en su artículo artículo 28, establece como competencias de la Generalitat:

"h) Los servicios de atención diurna y nocturna, de atención ambulatoria de alojamiento alternativo de la atención primaria de carácter específico en la presente ley, sin perjuicio de la delegación que, en su caso, pueda efectuarse en las entidades locales."

A su vez, la D.A. Undécima Servicios de atención primaria de carácter específico de competencia de la Generalitat, dispone:

"3. Los servicios de alojamiento alternativo proveerán sus prestaciones a través de albergues y viviendas tuteladas en sus diferentes modalidades, entre otros."

En la Instrucción número 1/2023, de fecha 3 de febrero de 2023, emitida por la Dirección General de Acción Comunitaria y Barrios Inclusivos y Dirección General de Igualdad en la Diversidad, relativa al procedimiento de asignación de plazas concertadas en el sector de atención social a personas en situación o riesgo de exclusión pertenecientes a colectivos vulnerables se establece:

"PRIMERA. Ámbito de aplicación.

La presente instrucción tiene como ámbito de aplicación todos los recursos de alojamiento para la atención a personas en situación de exclusión social que se encuentran financiados y encuadrados dentro del ámbito de la acción concertada de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en materia de servicios sociales en el sector de atención a personas en situación o riesgo de exclusión social pertenecientes a colectivos vulnerables.

SEGUNDA. Objeto.

Constituye el objeto del concierto la gestión integral, la reserva y la ocupación de plazas en centros de acogida y viviendas destinadas a personas en situación o riesgo de exclusión social pertenecientes a colectivos vulnerables: personas sin hogar, personas con VIH, personas exreclusas, personas migrantes, personas LGTBI, mujeres en riesgo de exclusión social y personas en situación de vulnerabilidad social. Se establecen distintas modalidades de intervención, mediante dos tipos de recursos, que son los centros de acogida y las viviendas."

A los servicios sociales municipales corresponde, la prestación de alojamiento en supuestos de urgencia y con carácter temporal.

La Concejalía de Acción Social y Familia dispone de un "CONTRATO DE SERVICIOS RELATIVO A LA "GESTIÓN DE LA RED DE VIVIENDAS CON ACOMPAÑAMIENTO, DIRIGIDAS A PERSONAS Y FAMILIAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL", cuyo objeto es la gestión del servicio denominado "Red de Viviendas con acompañamiento, dirigido a personas y familias en situación de exclusión social". Su ámbito de gestión incluye 13 viviendas. Asimismo se facilita alojamiento temporal mediante contrato menor de alojamiento.

En definitiva la competencia que el artículo 8 LFSV, atribuye a los municipios de la Comunitat Valenciana, como competencia propia, en lo relativo a promoción y gestión de la viviendas de protección pública, no compete a estos servicios sociales.

En materia de desahucios, se emiten informe de vulnerabilidad y se presta asesoramiento jurídico a los afectados.

c) Información sobre las medidas adoptadas, o a adoptar, desde la entrada en vigor de la LFSV por parte de esa Administración local para dar cumplimiento a los mandatos que la misma establece en materia de ejercicio de competencias propias en materia de vivienda.

Dicha pregunta no puede ser informada por estos servicios sociales, los cuales como ya se ha indicado anteriormente, carecen de competencias en materia de vivienda.

1.5. El 10/05/2023 el Síndic remitió el informe de la Administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles. No obstante, no tenemos constancia de que la ciudadana haya verificado este trámite.

1.6. Transcurrido el plazo de un mes concedido a la Administración autonómica para que remitiese el informe que le fue solicitado en fecha 26/04/2023, no se ha recibido el informe requerido ni consta que la citada Administración haya solicitado la ampliación del plazo para emitirlo, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por la interesada ni obtener la información que, específicamente, se le requirió.

2. Consideraciones a la Administración.

2.1. Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja.

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada a que las administraciones públicas traten en un plazo razonable los asuntos que le afecten, en el marco del derecho a una buena administración, así como el derecho al disfrute de una vivienda digna (artículos 8, 9 y 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Tal y como se aprecia de la lectura de los extensos antecedentes del presente expediente de queja, que acabamos de exponer, el mismo plantea diversas cuestiones que, a efectos expositivos, abordaremos de forma diferenciada.

- Primera. Falta de emisión del informe de emergencia habitacional.

La persona promotora del expediente solicitó por medio de correo electrónico al Ayuntamiento de Alicante la emisión del informe de emergencia habitacional al que hace referencia el artículo 48 del Decreto 106/2021, de 6 de agosto, del Consell, del Registro de Vivienda de la Comunitat Valenciana y del procedimiento de adjudicación de viviendas (en adelante, Decreto 106/2021), al objeto de lograr la adjudicación de una vivienda por parte de la conselleria con competencias en materia de vivienda por el trámite de urgencia.

Desde el punto de vista del fondo del asunto, el Ayuntamiento de Alicante ha comunicado que dicho informe fue emitido. En este sentido, el Ayuntamiento de Alicante informó lo siguiente:

A consecuencia de lo actuado y la documentación recabada, el día 25 de abril se fue emitido informe de emergencia habitacional. En fecha 02/05/2023, ha sido emitida resolución de "Propuesta de adjudicación urgente de vivienda de promoción pública en arrendamiento, a la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo, en el marco de lo dispuesto en el artículo 48.7 del Decreto 106/2021, de 6 de agosto, del Consell, del Registro de Vivienda de la Comunitat Valenciana y del procedimiento de adjudicación de viviendas.", a favor de la interesada.

De lo expuesto se deduce que, respecto de esta cuestión, el problema que motivó el escrito de queja de la interesada ha sido resuelto, pues el informe solicitado ha sido emitido.

- **Segunda. Actuaciones realizadas por la conselleria competente en materia de vivienda para atender la necesidad de vivienda expuesta por la persona interesada.**

Tal y como se ha expuesto, ninguna información nos ha remitido la Administración autonómica en respuesta a nuestra petición de informe de fecha 26/04/2023, por lo que debemos resolver el expediente sin contar con la información que le fue solicitada.

El Ayuntamiento de Alicante ha informado, por el contrario, de la emisión del informe de emergencia habitacional. Dado que dicho informe presupone, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 48 del Decreto 106/2021 la previa inscripción en el Registro de Demanda de Vivienda, hemos de entender que la interesada se encuentra inscrita en dicho Registro, sin haber obtenido a pesar de ello la adjudicación de una vivienda pública o de un recurso alternativo con el que paliar la necesidad de vivienda que padece.

El Síndic de Greuges, a través de las diversas resoluciones dictadas en materia de vivienda y de los Informes Anuales presentados a Les Corts, ha establecido claramente cuál es su posición respecto de la problemática que se plantea en el presente expediente de queja; posición que es conocida por la Administración autonómica.

En este sentido, debemos reseñar la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103262, de 04/05/2022](#) y la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2203153](#), en la que dicha doctrina queda claramente reflejada y a cuya lectura nos remitimos en este momento, al efecto de evitar reiterarnos en unos argumentos que han sido expuestos a la Administración en múltiples ocasiones.

De su lectura, se aprecia que la posición del Síndic de Greuges sobre la cuestión se construye sobre la base cuatro grandes consideraciones:

- A) El derecho a la vivienda constituye en nuestra comunidad autónoma un auténtico **derecho subjetivo de la ciudadanía valenciana**, y no tan solo un objetivo programático de la política social y económica (artículo 47 de la Constitución Española).

Terminantes a este respecto son los artículos 2, 6 y 7 de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la Función Social de la Vivienda (en adelante, LFSV) y el artículo 3 del Decreto Ley 3/2023, de 17 de febrero, del Consell.

Consecuencia de ello es que **las administraciones** públicas con competencia en la materia **tienen la obligación jurídica de garantizar la satisfacción de este derecho**.

- B) Esta obligación aparece especialmente cualificada en el caso de aquellas personas que pertenezcan a unidades de convivencia que no puedan acceder a una vivienda por sus propios medios en el mercado (definidas en el artículo 2.2 LFSV), pues en estos casos el artículo 6 LFSV obliga a la Administración a dictar al respecto una resolución en el plazo de 6 meses, contados desde que se presentó la solicitud por la persona interesada, añadiéndose que «si transcurrido el plazo de seis meses (...) no se hubiera dictado resolución, se entenderá otorgado el uso de un alojamiento por silencio administrativo».

En estos casos, «la conselleria responsable en materia de vivienda **deberá**, en tal caso, **indicar** de manera inmediata y con la mayor diligencia posibles **un alojamiento concreto**, evitando en todo caso la concentración y segregación espacial de los solicitantes y garantizando la cohesión social del espacio urbano» (la negrita y el subrayado es nuestro).

- C) Solicitada la vivienda, el primer derecho que asiste a la persona interesada es el derecho a recibir una **respuesta expresa, congruente y motivada** a su solicitud.

Esta exigencia, manifestación concreta del **derecho a una buena administración** del que son titulares las ciudadanas y ciudadanos valencianos (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea), determina que la persona solicitante de la vivienda, una vez presentada su petición de adjudicación, tenga derecho a recibir una resolución expresa en la que se le indique, como mínimo, en qué términos ha sido tomada en consideración la misma, qué medidas se han adoptado para dar cumplimiento al derecho que se está ejerciendo (y cuya satisfacción constituye una obligación jurídica de la Generalitat) y qué recurso concreto se le asigna para hacerlo efectivo.

- D) 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 vivienda; 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.

Una vez que la persona interesada ha expuesto su necesidad de vivienda corresponde a la Administración pública competente poner en marcha todo el elenco de acciones que desemboquen en la satisfacción efectiva del derecho a una vivienda digna, asequible y de calidad de la que esta es titular.

Por ello, la ausencia de una vivienda pública libre que adjudicar a la unidad de convivencia en el o los municipios señalados por esta no puede convertirse en una causa que demore (indebidamente) la satisfacción del derecho a la vivienda de la que son titulares las ciudadanas y ciudadanos valencianos, **debiendo recurrirse, de oficio**, a conceder alguno de los mecanismos alternativos expresamente previstos en la LFSV.

Tal y como señalamos en la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103262, de 04/05/2022](#) que venimos exponiendo y a la que ahora nos remitimos, especial importancia presentan, en este sentido, la previsión, dotación y ejecución de programas de ayudas que se encuentren al margen de las convocatorias ordinarias de ayudas al alquiler de vivienda, que permitan (como por ejemplo hace el artículo 22 en su apartado 2 b) atender de manera directa situaciones en las que no resulta posible asignar una vivienda pública por insuficiencia del parque público y, en especial, situaciones de urgencia como pueden ser los casos que afectan al colectivo de personas vulnerables o en situación de riesgo de exclusión social.

En relación con esta cuestión es preciso recordar, como se ha señalado previamente, que en relación con las unidades de convivencia que no puedan acceder a una vivienda en condiciones de mercado (artículo 2.2. LFSV), el artículo 6 LFSV señala que el plazo máximo para resolver las solicitudes de vivienda es de seis meses, debiendo proporcionar a los peticionarios «alguna de las soluciones habitacionales previstas en esta ley».

Asimismo, establece que transcurrido dicho plazo sin que se dicte resolución, el sentido del silencio es positivo y, en consecuencia, «se entenderá otorgado el uso de un alojamiento por silencio administrativo». La consecuencia en este caso es que «la conselleria responsable en materia de vivienda deberá, en tal caso, indicar de manera inmediata y con la mayor diligencia posibles un alojamiento concreto, evitando en todo caso la concentración y segregación espacial de los solicitantes y garantizando la cohesión social del espacio urbano».

Por otra parte, la existencia, como acontece en este caso, de una propuesta municipal de adjudicación por la vía de urgencia de un alojamiento a la persona interesada (de acuerdo con lo prevenido en el artículo 48 del Decreto 106/2021), que expresa la evidente situación de necesidad que padece la ciudadana, debería conllevar la adopción urgente de alguna de las medidas concretas que prevé la legislación de vivienda para atender dichas necesidades y ofrecer una solución concreta, real y efectiva a la situación de pobreza en vivienda por la que aquella atraviesa.

Según venimos insistiendo en las resoluciones emitidas en materia de vivienda, si la Administración no dispone de una vivienda que adjudicar en casos en los que, como en el presente, se ha constatado la existencia de una situación de urgencia, debe extremar sus esfuerzos para ofrecer a la persona demandante de un alojamiento **una solución alternativa**, tal y como establece la propia LFSV, que permita resolver las necesidades de vivienda que padece.

Llegados a este punto, no podemos sino volver a insistir, como hemos hecho hasta la saciedad, en que la vivienda, además de un derecho, constituye el **soporte necesario** para hacer efectivo otros derechos básicos y, fundamentales (una vida digna, la salud, la intimidad...) y es un importante **factor de protección frente a la pobreza**. De la misma manera, la pérdida de un alojamiento estable y digno se convierte, en muchas ocasiones, en la puerta de entrada a situaciones de exclusión social que, desgraciadamente, como nos muestra la realidad, son difíciles de revertir.

Así las cosas, prevenir la situación de pobreza en vivienda y atender aquellos casos en los que se ha producido la pérdida del alojamiento supone resolver no solo un problema de vivienda, sino también un problema de integración social y atención a la vulnerabilidad.

- **Tercera. Actuaciones realizadas por el Ayuntamiento de Alicante para atender la situación de necesidad y vulnerabilidad de la persona interesada.**

En la resolución de inicio de investigación dictada en el presente expediente de queja en fecha 03/04/2023, recordamos que el artículo 29 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana atribuye a los municipios, como competencia propia, entre otras, «la detección y estudio de las situaciones de necesidad social en su ámbito territorial, fomentando la colaboración con todos sus agentes sociales», así como «la provisión y la gestión de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico a la que hace referencia el artículo 18.1».

Por su parte, este último precepto determina que la atención primaria de carácter básico incluye, entre otros, «el servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad social. Se encargará de la recepción, atención y diagnóstico en las situaciones de necesidades personales y familiares, proporcionando la adecuada información, orientación y asesoramiento sobre las diferentes prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales».

Según indicamos en ese momento, la detección y actuación en situaciones como la generada por la ejecución de resoluciones judiciales de desahucio, que afecta a unidades de convivencia que padecen, además de la situación de pobreza en vivienda, una situación de evidente vulnerabilidad, constituye una labor básica que, en el marco de las competencias de servicios sociales, debe ser tratada por los municipios, mediante las intervenciones que resulten precisas para lograr la atención integral de las personas afectadas.

Al respecto, tras exponer la Administración local las actuaciones que estaba realizando en el caso de la persona interesada para atender las necesidades puestas de manifiesto (en particular, en materia de vivienda), se indica que «a los servicios sociales municipales corresponde, la prestación de alojamiento en supuestos de urgencia y con carácter temporal».

Asimismo, se informa que «la Concejalía de Acción Social y Familia dispone de un "Contrato de servicios relativo a la "gestión de la red de viviendas con acompañamiento, dirigidas a personas y familias en situación de exclusión social", cuyo objeto es la gestión del servicio denominado "Red de Viviendas con acompañamiento, dirigido a personas y familias en situación de exclusión social". Su ámbito de gestión incluye 13 viviendas. Asimismo, se facilita alojamiento temporal mediante contrato menor de alojamiento».

De lo informado por la Administración local se aprecia que esta ha venido desarrollando, desde sus servicios sociales, actuaciones de información y acompañamiento de la interesada en la gestión de las necesidades que padece y ha expuesto. No obstante, también se deduce que los recursos de los que se dispone para atender las necesidades urgentes de alojamiento son muy limitados y, en todo caso, insuficientes para resolver las situaciones de pérdida de vivienda en caso de desahucios.

En este sentido, son expresivos los propios datos que aporta la Administración, al indicar que sólo en los últimos dos años ha emitido hasta 40 propuestas de adjudicación de vivienda pública por la vía de urgencia, en virtud de lo dispuesto en el artículo 48 del Decreto 106/2021.

Por ello, y con el complemento que se expondrá con ocasión del análisis de la siguiente cuestión, no podemos sino entender que resulta preciso que se incrementen los recursos (como puede ser la red de viviendas de cuya existencia se informa) para atender supuestos como el presente, en el marco de las competencias que corresponden a esa Administración.

- **Cuarta. Actuaciones realizadas por el Ayuntamiento de Alicante para desarrollar una política de vivienda, según lo establecido en la LFSV.**

Finalmente, plantea el presente expediente de queja la cuestión relativa a la actuación del Ayuntamiento de Alicante en relación con la política de vivienda desarrollada para atender las necesidades que, en este ámbito, puedan tener la personas que residen en su ámbito competencial.

Al respecto, hemos de recordar que la LFSV es clara al determinar la competencia de las administraciones locales en materia de satisfacción del derecho a una vivienda (en este sentido, artículos 2.3, 8 y 22 letra b LFSV).

Particularmente claro al respecto resulta lo establecido en el artículo 8 LFSV, cuando señala que «los municipios de la Comunitat Valenciana **ejercerán, como competencias propias** y en los términos que expresamente les atribuya la presente ley, **las relativas a promoción y gestión de las viviendas de protección pública con criterios de sostenibilidad financiera (...)**» y que «estas competencias deberán ejercerse para garantizar, en todo caso, la creación de un patrimonio público de suelo y viviendas públicas suficientes para el desarrollo de las políticas de vivienda social objeto de esta ley, evitando la concentración y segregación espacial de los solicitantes y garantizando la cohesión social del espacio urbano».

Asimismo, y referida a la concreta problemática de desahucios que se plantea en el presente expediente, este precepto señala que «los municipios, en coordinación con la Generalitat, podrán establecer servicios de mediación en aquellos supuestos en que los usuarios de una vivienda se vean privados de ella como consecuencia de cualquier proceso civil, ya sea declarativo o ejecutivo, tramitado a consecuencia del impago de sus deudas, siempre que concurren las circunstancias objetivas y subjetivas señaladas en la presente ley, con la finalidad de garantizar en todos los casos a los afectados su derecho al acceso a una vivienda asequible, digna y adecuada. Estos servicios de mediación deberán en todo caso coordinarse con los servicios sociales».

Las competencias asignadas por la legislación de vivienda a las administraciones locales (entre ellas, el Ayuntamiento de Alicante) nos llevó a solicitar a esta última que nos informase, específicamente, sobre la siguiente cuestión:

Información sobre las medidas adoptadas, o a adoptar, desde la entrada en vigor de la LFSV por parte de esa Administración local para dar cumplimiento a los mandatos que la misma establece en materia de ejercicio de competencias propias en materia de vivienda.

En particular, se informará de las medidas adoptadas para dar un cumplimiento real y efectivo al mandato de crear un parque público de viviendas suficientes para el desarrollo de las políticas de vivienda social; dado que la existencia de viviendas públicas disponibles que otorgar en casos como el presente, entendemos que constituye un elemento esencial para lograr la atención a las situaciones de pobreza en vivienda derivadas de la ejecución de sentencias en procesos de desahucios.

En este sentido, se informará igualmente de los procesos de adjudicación de vivienda que, desde la entrada en vigor de la referida LFSV, se hayan iniciado por esa Administración local, con expresión del número de solicitudes recibidas y de viviendas asignadas a las personas peticionarias.

El informe de la Administración municipal no ha ofrecido información sobre esta cuestión.

En el informe emitido, el Ayuntamiento de Alicante se limitó a señalar que «dicha pregunta no puede ser informada por estos servicios sociales, los cuales como ya se ha indicado anteriormente, carecen de competencias en materia de vivienda».

Esta falta de respuesta a la cuestión planteada ha impedido conocer a esta institución con precisión cuáles han sido las políticas públicas desarrolladas por el Ayuntamiento de Alicante a la hora de dar cumplimiento a las competencias que, como competencias propias, le atribuye la LFSV.

Así las cosas, no podemos sino recordar al Ayuntamiento de Alicante dichas previsiones legales e instarle a desarrollar las actuaciones que resulten precisas para dotar a la ciudad de Alicante de un parque de vivienda de promoción pública que permita atender situaciones como la expresada en el presente expediente de queja y que, con ello, permita a la Administración local ofrecer a aquellos de sus vecinos que lo requieran, una solución habitacional en los casos en los que no puedan acceder por sus propios medios a una vivienda en régimen de mercado.

3. RESOLUCIÓN

A la vista de lo que hemos expuesto y conforme a lo que establece el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulo al **Ayuntamiento de Alicante** y a la **Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda** las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

Primero. RECOMIENDO 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](#) y a la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2203153](#), 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 de los citados expedientes de queja por esa Administración.

Segundo. RECOMIENDO que, en el caso planteado por la persona interesada en el presente expediente de queja y en el caso de que se constate su inscripción en el Registro de Demanda de Vivienda, se analice la petición formulada por la misma 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, ofreciendo una *solución real y efectiva* a las necesidades de alojamiento que queden constatadas, en los términos marcados por la legislación vigente en materia de vivienda y, en especial, por la LFSV y el Decreto Ley 3/2023.

Tercero. RECUERDO EL DEBER LEGAL de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

Cuarto. RECOMIENDO que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que resulten precisas para garantizar la existencia de un elenco de recursos suficientes para atender la demanda constatada y poder cumplir con la prestación de alojamiento en supuestos de urgencia y con carácter temporal a las personas que lo requieran; en especial, en los casos de pérdida de la vivienda como consecuencia de los procesos de desahucios.

Quinto. RECOMIENDO que adopte todas las medidas que se encuentren a su alcance para, en el marco de sus competencias y de acuerdo con lo establecido en la legislación en materia de vivienda, desarrollar una política de vivienda que permita la admisión, tramitación y resolución de las solicitudes de vivienda que formulen las personas que precisen del acceso a una vivienda pública, mediante el diseño y apertura de procedimientos sencillos y ágiles que permitan ofrecerles, en un plazo razonable, una solución real y efectiva al problema que padecen.

Sexto. RECUERDO EL DEBER LEGAL de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

A AMBAS ADMINISTRACIONES:

Séptimo. RECOMIENDO que extremen sus esfuerzos de coordinación y cooperación para que, en supuestos como el presente, se logre ofrecer, a la mayor brevedad posible, a las personas afectadas por una situación de urgencia, un recurso concreto que permita resolver la necesidad de vivienda que padecen; en particular, en los casos derivados de la pérdida de alojamiento como consecuencia de procesos de desahucio.

El Ayuntamiento de Alicante y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda están obligados a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto (artículo 35 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges). Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución. Si manifiesta su aceptación, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. Si el plazo para cumplirlas resultara superior, la respuesta deberá justificar esta circunstancia e incluir el plazo concreto comprometido para ello. La no aceptación habrá de ser motivada

Finalmente, **SE ACUERDA** notificar la presente resolución a todas las partes y proceder a su publicación en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana