

"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	2301259
Materia	Vivienda.
Asunto	Demora en resolución de solicitud de adjudicación de vivienda.
Actuación	Resolución de cierre.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El presente expediente tiene su origen en la queja interpuesta por la persona interesada el día 14/04/2023, en la que exponía su reclamación por la demora en la que estaban incurriendo el Ayuntamiento de València y la entonces competente Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática a la hora de atender la solicitud de concesión de una vivienda para satisfacer la necesidad de alojamiento que padece.

Tras cumplimentar el interesado el requerimiento que le formulamos en fecha 19/04/2023 para que mejorase su escrito de queja, en fecha 10/05/2023 admitimos a trámite la queja y nos dirigimos al Ayuntamiento de València y a la entonces competente Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática solicitando que nos remitieran un informe sobre esta cuestión, concediéndoles al efecto el plazo de un mes.

En fecha 29/05/2023 se recibió el informe emitido por la citada administración autonómica; en fecha 08/06/2023 se recibió el informe emitido por el Ayuntamiento de Alicante.

A la vista de su contenido y de los demás documentos que integraban el expediente, en fecha 09/08/2023 el Síndic de Greuges emitió una [resolución de consideraciones](#) en la que se formularon al Ayuntamiento de València 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](#), se continúen 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 la administración autonómica.

Segundo. RECOMIENDO que, en el caso planteado por la persona interesada en el presente expediente de queja, 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.

- **Al Ayuntamiento de València:**

Primero. RECOMIENDO que adopte, en el marco de sus competencias, todas las medidas que se encuentren a su alcance para que el sistema de atención a los demandantes de vivienda se configure como un sistema de atención integral, de modo que las personas solicitantes de vivienda (y en especial, las personas en situación de vulnerabilidad y/o riesgo de exclusión social) obtengan a resultas de su intervención la efectiva y real provisión de una vivienda asequible, digna y adecuada, de acuerdo con lo establecido en la LFSV.

Segundo. RECOMIENDO que, en el caso planteado por la persona interesada en el presente expediente de queja, 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, ofrecerle una solución real y efectiva a las necesidades de alojamiento que queden constatadas.

Tercero. En el caso en el que no se cuente con recursos que asignar en el corto plazo a la persona interesada para satisfacer sus necesidades en materia de alojamiento, **RECOMIENDO** que, tanto en el presente supuesto como en aquellos otros en los que se plantee la misma problemática, proceda a adoptar de oficio las medidas que resulten precisas para coordinar su actuación con la intervención de la Generalitat Valenciana en el ejercicio de sus competencias en materia de satisfacción del derecho a la vivienda, al objeto de lograr la referida satisfacción real y efectiva del derecho a la vivienda y sin forzar a que sea la persona solicitante quien deba reiterar ante las distintas administraciones competentes lo que constituye una misma y única petición.

Finalmente, en la citada recomendación se recordó a ambas administraciones que estaban «obligadas 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 24/08/2023 tuvo entrada en el registro de esta institución un escrito del Ayuntamiento de València, solicitando la ampliación del plazo concedido para emitir el referido informe; ampliación de plazo que fue denegada por medio de resolución de fecha 01/09/2023.

En fecha 11/09/2023 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por el Ayuntamiento de València, en el que exponía la aceptación de la recomendación emitida. En este sentido indicaba:

(...) se informa lo siguiente:

Respecto a la primera Recomendación, (...), el Ayuntamiento de València acepta la misma y en orden a facilitar a las personas demandantes de vivienda un sistema de atención integral desde el Servicio de Vivienda se han realizado las siguientes actuaciones:

En primer lugar, por acuerdo de la Junta de Gobierno Local, de fecha 22 de abril de 2016, se autorizó la puesta en funcionamiento del Registro de Demandantes de Alquiler (RIDA), con la finalidad de proporcionar información sobre la demanda real de vivienda.

Así mismo, por acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 11 de septiembre de 2020, se aprobaron unas normas específicas para la adjudicación de las viviendas entonces disponibles, en régimen de alquiler asequible, exigiéndose como requisito necesario que las personas solicitantes estuvieran inscritas en el RIDA.

Finalmente, y con el objetivo de:

- Priorizar la adjudicación de viviendas a las personas más vulnerables.
- Agilizar el proceso de adjudicación de viviendas.
- Y disponer de una información actualizada que permita orientar las políticas en materia de vivienda en función de las necesidades reales de las personas solicitantes y unidades de convivencia.

Por acuerdo de la Junta de Gobierno Local, de 14 de noviembre de 2022, se aprobó las Bases del procedimiento de inscripción en el Registro de Demandantes de Vivienda y del procedimiento de adjudicación de viviendas en régimen de alquiler asequible del Ayuntamiento de València (REDHA).

Este nuevo procedimiento ha supuesto la integración en el mismo de los dos preexistentes (el RIDA y el de adjudicación de viviendas en régimen de alquiler asequible).

En aras a ofrecer una solución real y efectiva a las necesidades de alojamiento, al detectarse que una persona solicitante de vivienda se encuentra en posible situación de vulnerabilidad y/o riesgo de exclusión social se da traslado al Servicio de Bienestar Social (en este caso, como se indica el solicitante ha sido atendido en el Centro Municipal de Servicios Sociales de Patraix desde el 2016 y ha sido beneficiario de prestaciones sociales para la satisfacción de necesidades básicas de subsistencia) para que lleven a cabo las actuaciones que estimen necesarias. Así mismo, desde el Servicio de Vivienda se les remite a la "Oficina por el Derecho a la Vivienda", servicio contratado por el Ayuntamiento de València que tiene por objeto la prestación de un servicio integral en

materia de vivienda, para que le informen y asesoren sobre sus derechos y los distintos recursos existentes en materia de vivienda, tales como la asistencia, mediación e intermediación en arrendamientos, préstamos hipotecarios y desahucios. A tal efecto, se adjunta el informe de 31 de agosto de 2023, solicitado a dicha Oficina acerca de la intervención de la misma en el expediente [del interesado].

Así mismo, el Ayuntamiento de València, al objeto de facilitar el acceso a una vivienda digna y adecuada, entre otras actuaciones, ha efectuado convocatorias de ayudas al alquiler en los ejercicios 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023. El objeto de las ayudas es continuar con la actividad de fomento iniciada el año 2016, en el sentido de seguir facilitando el acceso y permanencia en viviendas del término municipal de València, en régimen de alquiler, a las personas físicas y/o unidades de convivencia solicitantes, que cumplan con los requisitos especificados en la convocatoria, mediante el abono de las citadas ayudas.

Respecto a la segunda Recomendación, (...), el Ayuntamiento de València acepta dicha recomendación.

De conformidad con lo dispuesto en las Bases aprobadas del procedimiento de inscripción en el Registro de Demandantes de Vivienda y del procedimiento de adjudicación de viviendas en régimen de alquiler asequible (REDHA), cuando existen viviendas disponibles, por el Servicio de Vivienda se elabora una relación de viviendas para adjudicar y la determinación de la relación de viviendas a adjudicar, supone el inicio del procedimiento de adjudicación. El plazo máximo para la resolución del procedimiento es de seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de inicio del procedimiento.

En este sentido, por moción del Concejal Delegado de Vivienda de fecha 6 de julio de 2023, se inició por el Servicio de Vivienda los trámites necesarios en orden a adjudicar las viviendas disponibles a las personas inscritas en el Registro de Demandantes de Vivienda, distribuyéndose de manera correlativa entre los siete grupos de demanda existentes: 1. Demanda general, 2. Menores de 35 años y mayores de 65 años (ambos incluidos), 3. Familias monoparentales y familias numerosas, 4. Víctimas de violencia de género, doméstica o terrorismo, 5. Unidades de convivencia con algún miembro que tenga situación de dependencia declarada por la conselleria competente o algún miembro con diversidad funcional que acredite un grado de discapacidad igual o superior al 33%, 6. Unidades de convivencia en situación de desahucio inminente o pérdida de la vivienda en los últimos 12 meses y 7. Unidades de convivencia derivadas de los distintos programas del Área Municipal de Bienestar y Derechos Sociales.

Con carácter previo, por Resolución CG-169 de 29 de junio de 2023, se aprobaron las listas de personas inscritas y no inscritas en el REDHA, hasta el 27 de junio de 2023, figurando en dicho listado [el interesado]. Esta inscripción se realizó en base a la declaración responsable presentada por el interesado, lo cual es una medida de simplificación y agilización administrativa tanto de la propia solicitud de inscripción como de los procedimientos de adjudicación en aras a lograr la satisfacción real y efectiva del derecho a la vivienda.

Entre las solicitudes inscritas aparece la del interesado dentro del grupo 5, unidades de convivencia con algún miembro que tenga situación de dependencia declarada por la conselleria competente o algún miembro con diversidad funcional que acredite un grado de discapacidad igual o superior al 33% (situación declarada por el mismo) y con 33,095 puntos. Dentro de cada grupo, a las personas solicitantes con mayor puntuación se les requiere para que acrediten el contenido de la declaración responsable de inscripción que no se encuentre en poder de la Administración, y se examina la conformidad de su contenido con la documentación acreditativa aportada.

El estar en situación de "inscrito" en el Registro no da derecho a la adjudicación de una vivienda, la cual está condicionada a la justificación de lo declarado en la declaración responsable, a los puntos obtenidos y a la existencia de viviendas disponibles.

Respecto a la tercera Recomendación (...) El 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 su artículo 8 regula la "coordinación del Registro de vivienda de la Comunitat Valenciana con los registros municipales de vivienda", de conformidad con los principios de accesibilidad e interoperabilidad de los datos, buen funcionamiento, veracidad y acceso a la información. Los Ayuntamientos procurarán la inscripción de las personas demandantes de vivienda y de las viviendas de protección pública promovidas en su término municipal, ya sean de promoción pública o privada, en el Registro de vivienda de la Comunitat Valenciana.

El Ayuntamiento de València acepta dicha recomendación y siempre que el interesado autorice la cesión de sus datos, lo comunica a la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y arquitectura Bioclimática y a sus entidades dependientes, en caso de resultar adjudicatario de una vivienda municipal fundamentándose la misma en la legislación sobre función social de la vivienda de la Comunitat Valenciana.

En fecha 11/10/2023, fuera del plazo establecido, tuvo entrada el informe emitido por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

Dada esta circunstancia, debemos considerar que ha existido en el presente expediente de queja una falta de colaboración de la citada conselleria con el Síndic de Greuges, al no darse respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39.1 b) de la ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

En el informe emitido por la administración autonómica se exponía:

El autor de la queja ocupa una vivienda perteneciente al Patrimonio Público de Vivienda de la Generalitat, por lo que se ha iniciado expediente V-TOLE-21/00141, a los efectos de comprobar si reúne los requisitos para regularizar su situación en la vivienda que ocupa o en otra adecuada a su composición familiar, constando en el citado expediente informe del Centro Municipal de los Servicios Sociales de Patraix en el que se indica que "no constan indicios en este centro para inferir que la regularización de la situación de ocupación sin título pueda suponer algún tipo de alteración en la convivencia en el grupo", por lo que se va a proceder a citar al autor de la queja para informarle de la documentación que tiene que aportar a los efectos de poder continuar con la tramitación del expediente.

A la vista de lo expuesto por las administraciones en su informe, se aprecia que ambas manifiestan la aceptación de las recomendaciones emitidas por esta institución.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda indica que se encuentra tramitando el expediente preciso para analizar la situación del interesado y determinar la posibilidad de proceder a la regularización de la vivienda pública que, de hecho, ocupa, o la asignación de un recurso idóneo para satisfacer la necesidad de vivienda que manifiesta el promotor del expediente.

En este sentido, expone que se va a proseguir con los trámites iniciados y se va a resolver la solicitud del promotor del expediente de queja.

No obstante, no podemos dejar de tener en cuenta que, en el presente expediente, tal y como se expuso en la resolución de consideraciones dictada, «consta que la persona interesada presentó en fecha 01/10/2021, hace ahora casi dos años, su solicitud de adjudicación de una vivienda ante la Conselleria competente en materia de vivienda, sin haber obtenido, a pesar de ello, ni un recurso para ver satisfechas sus necesidades de alojamiento ni tan siquiera una respuesta expresa; esto impide considerar que la persona interesada haya visto respetados los derechos que hemos analizado, derivación y manifestación del más genérico derecho a una buena administración, así como del derecho al disfrute de una vivienda digna; derechos estatutarios de los que es titular».

Analizados los argumentos expuestos en la citada resolución de consideraciones, las obligaciones que, como allí se expone, entendemos que impone a esa administración autonómica la legislación de vivienda y las circunstancias que conforman la situación de la persona interesada, que lleva ahora más de dos años esperando recibir una respuesta a la solicitud que formuló al inscribirse en el Registro de Demandantes de Vivienda, no podemos considerar que la actuación futura que anuncia la administración en su respuesta permita entender aceptada la recomendación que se le dirigió sobre la concreta situación de la persona interesada.

La misma, por indeterminada y sin asunción de plazos concretos en su ejecución, no permite concluir que se estén adoptado, con rapidez y determinación, medidas concretas para revertir la vulneración del derecho del interesado a obtener una resolución expresa y a que la administración trate el asunto (de vivienda) que le afecta en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración.

Por otra parte, ninguna consideración realiza la administración autonómica respecto de la primera de las recomendaciones que, específicamente, se le formuló y, en este sentido, hemos de concluir su no aceptación.

Por su parte, el Ayuntamiento de València señala que acepta la primera de las recomendaciones que le fueron dirigidas, exponiendo las medidas establecidas para garantizar que el sistema diseñado para atender las necesidades de vivienda de sus vecinos se configure como un sistema de atención integral que permita la satisfacción real y efectiva del derecho al disfrute de una vivienda digna en el marco de la legislación vigente.

Asimismo, expone la aceptación de la tercera de las recomendaciones que le formulamos específicamente, señalando que, en aras al cumplimiento de los deberes de coordinación interadministrativa y siempre que exista consentimiento al efecto del interesado, se produce la comunicación a la administración autonómica.

Hemos de concluir, con ello, la aceptación de las recomendaciones que le fueron formuladas.

Una valoración distinta debe recibir, no obstante, la aceptación que realiza la administración local de la segunda de las recomendaciones que le formulamos; recomendación que, por lo demás, es la que específicamente se dirige a analizar la situación del promotor del expediente.

El análisis de lo informado por el Ayuntamiento de València no permite concluir que, de acuerdo con lo expuesto por esta institución, la administración haya adoptado, más allá de la inscripción del solicitante en el Registro de Demanda de Vivienda y su baremación, medidas concretas para resolver la situación de necesidad de vivienda que padece el ciudadano, dada la insuficiencia de viviendas libres que poder adjudicarle.

En este sentido, expresamente se expone que «el estar en situación de “inscrito” en el Registro no da derecho a la adjudicación de una vivienda, la cual está condicionada a la justificación de lo declarado en la declaración responsable, a los puntos obtenidos y a la existencia de viviendas disponibles».

Consideramos, sin embargo, tal y como se expuso en la resolución de consideraciones dictada en el presente expediente, que «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».

En resumidas cuentas, nos encontramos ante un ciudadano que, desde hace dos años, viene exponiendo a las administraciones competentes la necesidad de vivienda que padece, sin que las mismas hayan justificado (más allá de recibir su inscripción en el Registro de Demanda de Vivienda que ambas gestionan; en fecha 01/10/2021 en el caso de la administración autonómica y en fecha 24/02/2023 en el caso del Ayuntamiento de València) haber adoptado concretas resoluciones respecto del problema que el mismo ha expuesto; circunstancia esta que, a la luz de los argumentos expuestos en la resolución de consideraciones dictada en el presente expediente de queja, nos impide entender materialmente aceptadas las recomendaciones formuladas por esta institución en relación con la concreta situación de la persona interesada y la satisfacción del derecho subjetivo a la vivienda del que es titular.

Llegados a este punto se hace evidente que no se han realizado las actuaciones necesarias para atender todas las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 09/08/2023. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

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

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