

"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	2302070
Materia	Hacienda pública
Asunto	Ayuda emergencia habitacional
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1. Antecedentes.

1.1. En fecha 04/07/2023, la promotora de la queja presentó un escrito ante esta institución al que se le ha asignado el número de queja 2302070.

En su escrito manifestaba sustancialmente que han pasado tres meses desde que se cerró la queja 202203681, en la que se indicaba que si transcurrido el plazo de tres meses la Administración no le hubiera hecho el abono de la ayuda de emergencia habitacional por importe de 1440€, lo comunicaría a nuestra institución para continuar con la tramitación del expediente.

Le recordamos el tenor literal de la resolución de cierre dictada por esta institución en la queja 202203681, el día 31/03/2023:

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la promotora de la queja presentó un escrito registrado el 21/11/2022, al que se le asignó el número de queja 2203681. En su escrito manifestaba sustancialmente que en el año 2019 solicitó una ayuda de emergencia habitacional que le fue concedida por resolución de fecha 23/03/2020, por un importe de 2880€, de los cuales le ingresaron una primera parte de 1440€, y quedó pendiente el segundo pago (1440€). Que ha puesto varias quejas reclamando este importe (22/02/2021, 16/08/2021 y 25/10/2022), contestando la administración que tiene derecho a ese segundo pago, pero hoy todavía no lo ha recibido.

El 24/11/2022, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática la remisión a esta institución, en el plazo de un mes, del estado actual de tramitación de la ayuda de emergencia habitacional concedida a la promotora de la queja en fecha 23/03/2020, contestando el día 26/01/2023, manifestando sustancialmente que están realizando las actuaciones necesarias para proceder al pago del segundo plazo de la ayuda en cuanto se abra el presupuesto de la Generalitat para 2023 que esperamos se produzca en breve.

De este último informe dimos traslado para audiencia a la interesada que presentó escrito de alegaciones en fecha 27/01/2023, manifestando que el informe de la administración es más de lo mismo, que hay que seguir esperando, ahora el presupuesto de 2023, igual que en años anteriores, que no sabe cuánto más tiene que seguir esperando.

A la vista de la queja inicial y de los documentos que integraban el expediente, en fecha 27/02/2023 el Síndic de Greuges emitió una resolución en la que se formuló a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, la siguiente recomendación:

"RECOMENDAMOS A LA CONSELLERIA DE VIVIENDA Y ARQUITECTURA BIOCLIMÁTICA que, dado el tiempo transcurrido, proceda de manera urgente a abonar a la promotora de la queja el segundo plazo de la ayuda de emergencia habitacional que le fue concedida por Resolución de fecha 23/03/2020, por un importe del 50% del montante total, concretamente 1440€."

Finalmente, en la citada recomendación se recordó a la Consellería de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, que la misma 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 28/03/2023, se recibió el informe emitido por la citada administración autonómica, en el que exponía la aceptación parcial de la recomendación emitida. En este sentido, en el mismo se indicaba:

“Se informa que SE ACEPTA la recomendación efectuada y, como ya se indicó en anterior informe emitido por esta Dirección General, una vez operativo el presupuesto de la Generalitat para 2023, se está procediendo a la apertura de la línea presupuestaria que posibilite el pago de las ayudas de emergencia habitacional en su día concedidas, como es la que afecta a la persona autora de la queja. Una vez creada la línea presupuestaria se procederá al pago inmediato de la ayuda pendiente de abono.”

No obstante, dadas las vicisitudes habidas en la tramitación del presente expediente, si transcurrido un tiempo prudencial de tres meses no se hubiera procedido al abono de la ayuda de emergencia habitacional por importe de 1440€, le rogamos nos lo comunique para continuar la tramitación de la presente queja.

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).

1.2. El 05/07/2023, admitida la queja a trámite, se requirió a la entonces Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, la remisión a esta institución, en el plazo de un mes, del estado actual de tramitación de la ayuda de emergencia habitacional concedida a la promotora de la queja el día 14/07/2020, y cuando estiman que se pagará el segundo plazo de la ayuda por importe de 1440€.

1.3. El día 25/07/2023, la entonces Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática presentó un escrito ante el Síndic solicitando ampliación del plazo inicialmente concedido por la sobrecarga de trabajo que soportan las unidades administrativas encargadas de elaborar la respuesta requerida. En fecha 28/07/2023, dictamos una resolución de concesión de ampliación en un mes del plazo inicial para la emisión de dicho informe, esta vez dirigida a la actual Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

2. Consideraciones

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

En el presente expediente de queja se plantea la demora excesiva en pagar el segundo plazo de la ayuda de emergencia habitacional concedida a la promotora de la queja en fecha 23/03/2020, por parte de la entonces Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática.

De la documentación aportada por la promotora de la queja y del informe emitido por la Conselleria de Vivienda, se deduce que los hechos sucedieron de la siguiente manera:

- Por Orden 2/2019, de 9 de abril, de la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio, se aprobaron las bases reguladoras para la concesión directa de las ayudas por razones de carácter público, social y humanitario a personas y unidades de convivencia en situación de emergencia habitacional (DOGV nº 8528 de 12/04/2019).
- En fecha 18/10/2019, la promotora de la queja presentó solicitud de ayuda para atender al pago del alquiler por encontrarse en situación de emergencia habitacional.
- En fecha 23/03/2020, la Conselleria de Vivienda dictó una Resolución de ayudas de concesión directa para el pago de alquiler a personas o unidades de convivencia en situación de emergencia habitacional a favor de la promotora de la queja por un montante total de 2880€.

- Que el día 27/03/2020, a la vez que se notificaba la anterior resolución se hizo entrega a la promotora de la queja de un primer pago por importe del 50% del total asignado, concretamente de 1440€.
- Que el día 30/07/2020, la autora de la queja presentó un escrito ante la Conselleria de Vivienda adjuntando la documentación necesaria para obtener el segundo pago de la ayuda concedida (recibos pagos de alquiler).
- En fecha 22/02/2021, la interesada presentó un escrito ante la Conselleria de Vivienda solicitando el pago urgente de la ayuda concedida hacia un año y de la que le restaba por cobrar la cantidad de 1440€.
- El día 11/03/2021, contestó la Conselleria el anterior escrito manifestando que este tipo de ayudas (emergencia habitacional) se realiza en dos plazos: El primero, cuando se envía la resolución aprobatoria, en este caso el 27/03/2020, se le abonaron 1440€. El segundo se cobrará después de aportar los recibos y sería por el resto, en este caso 1440€. Afirmando que todos los recibos aportados por la promotora de la queja estaban todo correcto, por lo que confiaban que en breve se le abonaría la cantidad restante de 1440€.
- En fecha 16/08/2021, la autora de la queja volvió a presentar un escrito a la Conselleria de Vivienda reclamando el segundo pago de la ayuda solicitada en el año 2019.
- Escrito que fue contestado el día 8/09/2021, por la administración confirmando que el segundo pago está pendiente de abono. Manifestaba que está todo correcto, pero lamentablemente no se puede establecer una fecha concreta para el pago.
- Por último, en fecha 25/10/2022, se presentó por la ciudadana una reclamación del pago por importe de 1440€, que correspondía a la mitad de la ayuda concedida por importe de 2880€. No nos consta que este escrito haya tenido respuesta de la Conselleria de Vivienda.
- Respecto al informe remitido por la Conselleria de Vivienda a requerimiento de esta institución con fecha 26/01/2023, informa que están realizando las actuaciones necesarias para proceder al pago del segundo plazo de la ayuda en cuanto se abra el presupuesto de la Generalitat para 2023, que esperan se produzca en breve.

La Orden 2/2019, de 9 de abril del Consell, establece en el Anexo I las Bases Reguladoras de la concesión directa de ayudas, como prestaciones urgentes para hacer frente al pago del alquiler en situaciones especiales de emergencia habitacional, concretamente la Base Decimoséptima recoge como se realizará el abono y la justificación de las ayudas:

“1. El pago correspondiente a la ayuda concedida se abonará con carácter semestral, realizándose el pago del primer semestre en el momento de la concesión de la ayuda. Para el abono de la ayuda equivalente al segundo semestre, la parte beneficiaria deberá aportar la justificación del pago de los recibos correspondientes a cuatro mensualidades de la renta de alquiler y la acreditación de que el contrato de arrendamiento sigue vigente mediante declaración responsable del arrendatario.”

Ha resultado acreditado que la promotora de la queja aportó los recibos de alquiler y la vigencia del contrato de arrendamiento mediante escrito presentado ante la Conselleria de Vivienda en fecha 30/07/2020, extremo que fue reconocido por la propia administración en los escritos de fecha 11/03/2021 y 8/09/2021, manifestando que “todo está correcto” pero sin fijar una fecha concreta para el abono de la ayuda, ya que dependía de la apertura del presupuesto por la Dirección General de Emergencia Habitacional, excusa que vuelve a reiterar la Conselleria en el informe que remite a esta institución el 26/01/2023, donde manifiesta que “se están realizando las actuaciones necesarias para proceder al pago del segundo plazo de la ayuda en cuanto se abra el presupuesto de la Generalitat para 2023, que esperan se produzca en breve”.

Resulta del todo punto inadmisibles que una ayuda social reconocida el día 23/03/2020, no haya sido abonada totalmente a día de hoy existiendo dos ejercicios presupuestarios por medio, estando a la espera según la administración de la apertura del presupuesto de la Generalitat para 2023, por lo que recomendamos a la actual Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, que proceda de manera urgente al pago del segundo plazo de la ayuda de emergencia habitacional concedida a la promotora de la queja, y que adopten las medidas necesarias para que no vuelva a suceder que una ayuda social tarde más de dos años en ser abonada.

2.2. Conducta de la administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece lo siguiente:

“Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...).”

En el caso que nos ocupa, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 28/07/2023, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

3. Resolución

Primero: RECOMENDAMOS a la **CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA** que, dado el tiempo transcurrido, proceda de manera urgente a abonar a la promotora de la queja el segundo plazo de la ayuda de emergencia habitacional que le fue concedida por Resolución de fecha 23/03/2020, por un importe del 50% del montante total, concretamente 1440€.

Segundo: RECORDAMOS a la **CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA 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.

Tercero: La **CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA** está 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. Así:

- 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.

Y finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y a la persona interesada y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana