

"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>2302212</b>
<b>Materia</b>	Vivienda.
<b>Asunto</b>	Reclamación por demora en abono de ayuda al alquiler de vivienda.
<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 20/07/2023, en la que exponía su reclamación por la demora que estaba padeciendo a la hora de obtener el abono efectivo de las cantidades que, en concepto de ayuda al alquiler de vivienda, le fueron reconocidas a su madre (ya fallecida y de quien es heredero) en la convocatoria del año 2021. La referencia del expediente de la ayuda es ALQ 03/1929/2021.

El interesado adjuntó una copia del escrito de reclamación que presentó ante la Conselleria con competencias en materia de vivienda en fecha 23/05/2023 (número de registro 04017/2023/796) en el registro de los Servicios Territoriales de la Conselleria de Vivienda en Alicante.

Admitida a trámite la queja, en fecha 27/07/2023 nos dirigimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitando que nos remitiera un informe sobre esta cuestión, concediéndole al efecto el plazo de un mes.

En fecha 21/08/2023 tuvo entrada en el registro de esta institución un escrito de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitando la ampliación del plazo concedido para emitir el referido informe; ampliación que, por el plazo adicional de un mes, fue acordada por medio de resolución de fecha 21/08/2023.

En fecha 18/10/2023, fuera del plazo concedido para remitirlo, se recibió el informe emitido por la citada administración. A través del mismo se expuso lo siguiente:

Mediante resolución de persona titular de la dirección general de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y la Segregación Urbana de fecha 30 de diciembre de 2021, dictada en la convocatoria correspondiente al Programa de ayudas del Programa de ayudas al alquiler, correspondiente al ejercicio 2021 se estimó la solicitud de ayudas realizada por Dña. (...), concediéndosele un ayuda por importe máximo de 2250 euros. Iniciadas las actuaciones administrativas correspondientes para la generación de la documentación contable correspondiente al primer pago (por importe de 1687,5 euros, por los recibos justificativos del pago al alquiler presentados junto con la solicitud), con fecha 26 de diciembre de 2022 se comunica a esta administración el fallecimiento de la persona beneficiaria de la ayuda, por lo que se ha tenido que realizar la anulación de la documentación contable generada nombre de la beneficiaria, al objeto de tramitar, en su caso, las actuaciones administrativas correspondientes para generar el pago a nombre del actual heredero y autor de la queja (...).

A la vista de lo expuesto, debemos considerar que ha existido en el presente expediente de queja una falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con el Síndic de Greuges, al no haberse facilitado en el plazo establecido para ello la información o la documentación solicitada en el inicio de este procedimiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39.1 a) de la ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Recibido el informe, en fecha 19/10/2023 dimos traslado del mismo al interesado al objeto de que presentara las alegaciones que estimara pertinentes a la vista de su contenido. No obstante, no tenemos constancia de que el ciudadano haya verificado este trámite.

A la vista de lo expuesto por la administración en su informe, apreciamos que esta es consciente de la demora que acumula el procedimiento de abono de la ayuda al promotor del expediente y nos informa de las medidas que ha adoptado para lograr el pronto pago de dichas cantidades.

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, debemos requerir a la administración que las medidas que se anuncian sean implementadas a la mayor brevedad posible y, en particular, que las actuaciones de pago sean tramitadas con celeridad, lográndose con ello que las cantidades económicas que correspondan lleguen al interesado.

En este sentido, hemos de insistir en la importancia que, en un escenario de incertidumbre económica como es el que nuestra sociedad vive en estos momentos, tiene que los recursos dispuestos para facilitar el acceso y/o mantenimiento de una vivienda digna lleguen a aquellos sectores de la población que más lo necesitan; este objetivo constituye, de este modo, una de las principales exigencias de las políticas públicas en materia de vivienda. A estos efectos, tramitar correctamente y resolver con prontitud las ayudas a la vivienda que solicita una persona constituye una tarea de la máxima importancia.

En todo caso, informamos a la persona interesada que podrá dirigirse nuevamente a esta institución en el plazo de tres meses a contar desde la presente resolución de cierre, instando nuestra intervención, en el caso de que la administración no abonase la ayuda de referencia, dando cumplimiento con ello a los compromisos expuestos en su informe.

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