

"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	2302443
Materia	Servicios sociales
Asunto	Demora pago ayuda emergencia habitacional.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la queja y antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 16/08/2023, al que se le asignó el número arriba indicado.

La presente queja es continuación del número 2202994, en la que la persona promotora manifestaba que el 11/06/2019 presentó una solicitud de ayuda de emergencia habitacional y en fecha 24/11/2020 se resolvió la misma.

La ayuda consistía en dos pagos, y recibió el primero el 09/12/2020, pero a fecha de presentar su escrito de queja, no había recibido el segundo pago de la ayuda reconocida.

Desde esta institución considerábamos que en la Resolución de fecha 24/11/2020, mediante la que se concedía a la persona interesada la ayuda para el pago de alquiler, el importe de esta ascendía a 1.584 €, subvencionando seis mensualidades, y fueron aportados los recibos bancarios justificativos del pago del alquiler relativos a los meses de julio a diciembre de 2019, que eran las mensualidades aprobadas, por lo que al haber abonado a la persona interesada 792 €, ayuda correspondiente para tres meses, le quedaría por recibir otros 792 €, ya que la ayuda era para seis meses, según dictaba la Resolución emitida.

En fecha 18/04/2023, recibimos el último informe solicitado a la Administración autonómica en el marco de la anterior queja, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Al Sr. (...) le fue concedida una ayuda para el pago del alquiler al amparo de la ORDEN 2/2019, de 9 de abril, de la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión directa de ayudas por razones de carácter público, social y humanitario a personas y unidades de convivencia en situación de emergencia habitacional por importe de 1584 euros correspondientes a seis mensualidades de alquiler del ejercicio 2019 a contar desde el inicio de la vigencia del contrato de arrendamiento aportado de fecha 15 de julio de 2019. Como ya se indicó con anterioridad, Sr. (...) ha presentado ante esta administración los justificantes de pago del alquiler correspondientes a los meses de julio a diciembre de 2019. En fecha 09/12/2020, como el propio interesado manifiesta, se le realizó un primer pago por importe de 792 euros. Sin embargo, por error se comunicó que no procedía realizarle ningún pago más puesto que se le había abonado la totalidad de la ayuda correspondiente a los meses justificados, cuando lo cierto es que, lo abonado se corresponde con el 50% de la ayuda concedida y debidamente justificada por lo que queda pendiente de abonar al Sr. (...) la cantidad de 792 euros correspondiente al otro 50% de la ayuda justificada. Al día de la fecha se está tramitando la reapertura de la línea presupuestaria que posibilite el pago de las cantidades pendientes de pago de esta ayudas, por lo que una vez se disponga de la dotación económica correspondiente, se procederá al inmediato pago al Sr. (...) del segundo plazo de la ayuda.

Sin embargo, la persona interesada se ha vuelto a poner en contacto con esta institución para comunicarnos que continúan sin abonarle el 50% que resta de la ayuda.

Admitida a trámite la queja actual, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 17/08/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

1. Razones por las que se estaba demorando el pago del 50% que resta de la ayuda.
2. Si iban a proceder a abonar a la persona beneficiaria los posibles intereses de demora.
3. Fecha en la que procederían al pago del 50% restante de la ayuda.
4. Cualquier otra información de interés para una mejor resolución de la queja.

Con fecha 14/09/2023, tuvo entrada en esta institución una solicitud de ampliación de plazo por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y al amparo del art. 31.2 de la Ley 2/2021 se la concedimos, mediante nuestra Resolución de fecha 18/09/2023

Habiendo transcurrido el plazo concedido, el Síndic de Greuges no había recibido el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

La falta de respuesta de la Conselleria, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

Dada la falta de información y debido a la importancia de la misma, el 31/10/2023 emitimos una Resolución de nueva petición de informe, solicitando a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos aclarase, en el plazo de un mes, los siguientes extremos:

1. Razones por las que se estaba demorando el pago del 50% que resta de la ayuda.
2. Si iban a proceder a abonar a la persona beneficiaria los posibles intereses de demora.
3. Fecha en la que procederían al pago del 50% restante de la ayuda.
4. Cualquier otra información de interés para una mejor resolución de la queja.

Con fecha 29/11/2023, tuvo entrada en esta institución una solicitud de ampliación de plazo por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y al amparo del art. 31.2 de la Ley 2/2021 se la concedimos, mediante nuestra Resolución de fecha 29/11/2023

Habiendo transcurrido el plazo concedido, el Síndic de Greuges tampoco ha recibido el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que responda a la nueva petición.

La falta de respuesta de la Conselleria, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

En todo caso y en cumplimiento del art. 35.3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39 se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto el asunto que es objeto de esta queja.

2 Fundamentación legal

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, procedemos a resolver la presente queja.

Pudiendo no ser la actuación descrita de la Administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, exponemos a continuación los argumentos que sirven como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

De la documentación obrante en el expediente se desprende que en fecha 11/06/2019 la persona promotora de la queja presentó una ayuda de emergencia habitacional, a tenor de la ORDEN 2/2019, de 9 de abril, de la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión directa de ayudas por razones de carácter público, social y humanitario a personas y unidades de convivencia en situación de emergencia habitacional.

El 24/11/2020, a la persona promotora de la queja le concedieron la ayuda solicitada, subvencionando seis mensualidades de alquiler, que se materializaría en dos pagos: el primero se realizó el 09/12/2020 por un importe de 792 €, pero el importe restante (792 €) no se abonó, por un error de la Administración autonómica competente. No obstante, tras advertir el error, la Administración estaba tramitando la reapertura de la línea presupuestaria que posibilitara el pago de esa cantidad pendiente, aunque, esa información la recibimos el 18/04/2023 y, cuando ya habían transcurrido casi nueve meses, no se había procedido al pago de la cantidad adeudada.

En la mencionada ORDEN 2/2019, de 9 de abril, de la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio, en el Anexo I, en la base decimoséptima se establece que «el pago correspondiente a la ayuda concedida se abonara con carácter semestral, realizándose el pago del primer semestre en el momento de la concesión de la ayuda», por lo que si la ayuda fue concedida en 24/11/2020, la misma debería de haberse abonado ya en su totalidad, al haber transcurrido más de 37 meses desde su concesión.

Esta institución debe recordar a la Administración autonómica que la Ley 39/2015 regula la responsabilidad en la tramitación y la obligación de adoptar las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

3 Consideraciones a la Administración

En el caso que nos ocupa, han transcurrido más de 37 meses desde que le concedieron a la persona promotora la ayuda al alquiler, no obstante, la Administración autonómica competente, únicamente, ha procedido al pago de la mitad de la ayuda concedida, y es muy preocupante la demora en proceder al pago total de la ayuda, que insistimos, fue concedida el 24/11/2020.

4 Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos la siguiente Resolución de Consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

- 1. ADVERTIMOS** que ante la reiteración de esta falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021, esta actitud 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, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

2. **SUGERIMOS** que, habiendo transcurrido más de 37 meses desde la concesión de la ayuda, proceda a abonar, a la persona promotora de la queja, el importe restante de la misma.

3. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

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

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana