

"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 cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

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 de la nº 2202994, en la que la persona promotora manifestaba que el 11/06/2019 había presentado una solicitud de ayuda de emergencia habitacional y en fecha 24/11/2020 se había resuelto la misma.

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

En la Resolución de fecha 24/11/2020 se le concedía a la persona interesada la ayuda para el pago de alquiler por un importe total de 1.584 €, subvencionando así seis mensualidades. La persona interesada aportó los recibos bancarios justificativos del pago del alquiler relativos a los meses de julio a diciembre de 2019, que eran las mensualidades aprobadas. La administración, por su parte, hizo un primer abono de 792€ al promotor de la queja (ayuda correspondiente para tres meses), quedando pendiente el pago de otros 792 € para completar la ayuda de 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 (...) 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, (...) 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 (...) 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 (...) del segundo plazo de la ayuda.

Sin embargo, tres meses después de cerrar la queja nº 2202994, la persona interesada se volvió a poner en contacto con esta institución para comunicarnos que continuaban sin abonarle el 50% que restaba de la ayuda.

Tras admitir esta nueva queja a trámite 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 las siguientes cuestiones que detallamos a continuación:

1. Razones por las que se estaba demorando el pago del 50% que restaba 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.a) 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 restaba 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 había 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.a) 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.

El 18/01/2024 remitimos nuestra [Resolución de consideraciones](#) a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. Entre otras cosas, el Síndic sugería que, habiendo transcurrido más de 37 meses desde la concesión de la ayuda, procediera a abonar a la persona promotora de la queja el importe restante de la misma.

El 01/02/2024 recibimos la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a nuestra Resolución de consideraciones de fecha 18/01/2024, comunicándonos, entre otras cuestiones, lo siguiente:

Durante el ejercicio 2023 se iniciaron las actuaciones oportunas para proceder 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, que quedaron interrumpidas por el cierre del ejercicio presupuestario durante la primera quincena del mes de diciembre. Se está a la espera de la apertura del presupuesto correspondiente al ejercicio 2024 para continuar con las actuaciones iniciadas lo que permitirá el pago de la ayuda pendiente de abono.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de fecha 18/01/2024. 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.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda recibió nuestra Resolución de inicio de investigación el 21/08/2023 y nuestra Resolución de nueva petición de informe el 02/11/2023. Sin embargo, tras solicitar ampliación de plazo en ambas resoluciones, no hemos recibido ninguna de las respuestas.

En ese sentido, quisiéramos informar que esta institución, en el expediente que nos ocupa, ha calificado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, como Administración no colaboradora, tal y como dicta el artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana:

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

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana