"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	**2400339**
Materia	Vivienda
Asunto	Reclamación por denegación de ayuda de rehabilitación de vivienda

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El presente expediente tiene su origen en la queja interpuesta por la persona interesada, en la que exponía su reclamación por la denegación de una ayuda a la rehabilitación de vivienda, solicitada a la administración autonómica en fecha 07/06/2023.

En fecha 23/09/2024 el Síndic de Greuges emitió una resolución de consideraciones en la que se formularon al Ayuntamiento de Ibi 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. RECOMENDAMOS que proceda a revisar el expediente de la ayuda de referencia al objeto de valorar si, a la vista de lo expuesto en la presente resolución de consideraciones, el requerimiento de mejora/subsanación de presentación del certificado de empadronamiento era necesario o supuso una vulneración de lo previsto en el artículo 28 LPA y de los requisitos establecidos en la convocatoria de las ayudas, adoptando las medidas que resulten necesarias para corregir el error que, en su caso, se hubiere cometido y que hubiere podido determinar la denegación de la ayuda a unas personas que materialmente cumplían los requisitos exigidos por la convocatoria.

- Al Ayuntamiento de Ibi

Segundo. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL de resolver en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación concordante, en el marco del derecho a una buena administración.

Tercero. RECOMENDAMOS que proceda a adoptar todas las medidas a su alcance para detectar los errores cometidos en la gestión de sus medios personales en el presente supuesto y para poner en marcha las actuaciones y protocolos que sean precisos para evitar que se reproduzcan en el futuro y garantizar, con ello, la adecuada prestación de los servicios públicos de su competencia.

Cuarto. De acuerdo con lo prevenido en los artículos 32 y ss. LRJSP y los artículos 65 y concordantes de la LPA, RECOMENDAMOS que inicie de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial de esa administración pública, como consecuencia de su anormal funcionamiento en el presente supuesto, dada la excesiva e injustificable demora que se produjo en la tramitación y resolución de la solicitud de emisión de un certificado de empadronamiento, solicitado por las personas interesadas, que se encuentra en la causa de la denegación por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de su petición de ayuda de rehabilitación de vivienda.

Finalmente, en la citada recomendación se recordó a las citadas administraciones que «según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta».

En fecha 23/10/2024 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. A través del mismo expuso lo siguiente:

> (…) esta Dirección General informa:
>
> PRIMERO.- Que con fecha 7 de junio de 2023 y registro de entrada GVRTE/2023/2457618, la Comunidad de Propietarios (…) de la población de Ibi, con CIF (…) y mediante la figura de gestor de la rehabilitación, solicita ayudas conforme la convocatoria Orden 4/2023 de 15 de marzo, de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática.
> Se adjunta a la solicitud y entre otra documentación, certificado de empadronamiento que acredita la ocupación del edificio a fecha 11 de octubre de 2022.
>
> Se adjunta también a la solicitud formulario de declaración responsable de justificación de residencia de persona discapacitada o mayor de 80 años respecto la vecina (…). En este formulario se declara que el vecino es mayor de 80 años y tiene reconocida la movilidad reducida, autorizando las consultas que correspondan.
>
> SEGUNDO.- Que con fecha 27 de octubre de 2023 se puso a disposición del interesado, y este accedió dentro de plazo, requerimiento para la subsanación de, entre otros, la documentación siguiente:
>
> > "2.8-De acuerdo con el apartado 1.c) de la base Séptima, se deberá acreditar que, al menos, el 50% de las viviendas constituyan el domicilio habitual de sus propietarios, usufructuarios o arrendatarios en el momento de solicitar las ayudas de este programa. - Deberá acreditarse con informe municipal actualizado."
> >
> > "6.32-De acuerdo con el apartado 8.p) de la base Decimocuarta, falta aportar o no se ha cumplimentado correctamente el modelo normalizado de justificación de residencia en el edificio de persona con discapacidad acreditada por la Generalitat Valenciana o mayor de 80 años. Declaración responsable (impreso 12744). Se deberá aportar el impreso debidamente cumplimentado y firmado.
> >
> > - Hay una hermana que figura empadronada en el Vergel y la otra no constan datos, aclarar, o aportar certificados de empadronamiento como que residen en esta vivienda antes de la solicitud una de las 2, o si hay otro vecino >80 años o con discapacidad que figure que tiene movilidad reducida."
>
> TERCERO.- En relación con dicho requerimiento y para subsanar el reparo 2.8, el pasado 13 de noviembre de 2023 el interesado aportó justificante de solicitud de padrón a la administración local, de fecha 27 de octubre de 2023, para acreditar el domicilio habitual del 50% de las viviendas. También se aporta queja de fecha 3 de noviembre de 2023 dirigida a la misma administración local, de reclamación de tal información.

Para subsanar el reparo 6.32 no se aporta nada, pero finalmente se consulta de nuevo y se concluye que el vecino (…) es residente en el edificio, mayor de 80 años y no tiene reconocida la movilidad reducida.

CUARTO.- El día 5 de diciembre de 2023, fuera del plazo previsto y fuera también del plazo interno para la remisión del expediente al Órgano colegiado, el interesado aportó certificado municipal que acreditaba el cumplimiento del requisito notificado pero a fecha 29 de noviembre de 2023.

QUINTO.- El día 21 de diciembre de 2023 se notifica Resolución denegatoria de la ayuda al interesado, por parte de la Dirección General de Vivienda de esta Conselleria y con motivo del incumplimiento del requisito de ocupación referido.

POR TODO ELLO y en base a los extremos que se han mencionado se hacen las siguientes,

CONSIDERACIONES

1. La acreditación del 50% de la ocupación del edificio, en el momento de la solicitud, es un requisito para el acceso a la ayuda, según la Base Séptima reguladora de las ayudas.

2. La forma de acreditar tal información es mediante certificación o volante de empadronamiento, por estar establecido en la misma Base Séptima de requisitos y Decimocuarta de presentación de la solicitud.

3. La información que se aporta en relación con la ocupación no acredita el requisito en el momento de la solicitud, sino que se hace a fecha 11 de octubre de 2022. Se solicita a la administración local la información actual de la ocupación cuando se le requiere por parte de esta Conselleria y no en el momento o previo a la solicitud de la ayuda. La información aportada fuera de plazo es de fecha 29 de noviembre de 2023 por lo que tampoco acredita la ocupación en el momento de la solicitud, no acreditándose por tanto el cumplimiento material del requisito.

4. Respecto la vulneración del artículo 28 de la LPAC, el primer paso sería dilucidar si se ha producido tal vulneración en este caso en el que las bases establecen expresamente la manera concreta de acreditar el requisito. Si se determinara que tal vulneración se ha producido y con el fin de evitarla, el procedimiento de solicitud debería de cambiar y prever que el requisito de ocupación pudiera acreditarse como en la actualidad (mediante certificado) o bien autorizándose por cada uno de los interesados la consulta por parte de la administración. Debe señalarse en este caso que deberíamos disponer de datos de todos los convivientes para su comprobación y no está previsto con el procedimiento actual.

5. En relación con las declaraciones responsables sobre situaciones personales, tal como la aportada en este expediente para la justificación de residencia de persona discapacitada o mayor de 80 años, no se trata de un requisito sino que solamente están previstas para la cantidad de ayuda y solo se hacen consultas cuando se autorizan expresamente en la misma declaración.

Por lo anteriormente expuesto, consideramos que no se ha vulnerado el artículo 28 de la LPAC, recordemos que de conformidad con el artículo 5 y concordantes de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, el régimen jurídico de las subvenciones

> está constituido por las bases reguladoras correspondientes; la Ley 38/2003; el Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones; la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de la Generalitat, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones las restantes normas de derecho administrativo, entre otras; la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público; Ley 5/1983, de 30 de diciembre, de Gobierno Valenciano y en su defecto las normas de derecho privado.
>
> Por lo tanto, la Ley 39/2015 – como norma general- sólo es aplicable en defecto de previsión de las bases reguladoras que conforme al artículo 164 de la Ley 1/2015 y 17 de la Ley 38- 2003 son las normas especiales que regulan ese procedimiento específico. En consecuencia ha sido el Legislador estatal y el autonómico el que han decidido configurar el régimen jurídico específico de las subvenciones, y en los supuestos de hecho no previstos en ese procedimiento especial habría que aplicar el procedimiento común previsto en la Ley 39/2015, por lo que no se ha vulnerado el artículo 28 de la Ley 39/2015.

De la lectura de lo informado por la administración autonómica se deduce que esta, actuando conforme a lo recomendado por esta institución, ha realizado una revisión del expediente de ayudas de referencia, procediendo a valorar si, «a la vista de lo expuesto en la presente resolución de consideraciones, el requerimiento de mejora/subsanación de presentación del certificado de empadronamiento era necesario o supuso una vulneración de lo previsto en el artículo 28 LPA y de los requisitos establecidos en la convocatoria de las ayudas», tal y como se recomendó por esta institución.

Hemos de recordar que la recomendación formulada a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, como expresamente se hizo constar en la resolución de consideraciones dictada, se basó en el argumento de que «la imposibilidad de la administración de acceder a la información necesaria para determinar el cumplimiento de los requisitos de concesión de la ayuda es un extremo que, a pesar de haber sido requerido por esta institución expresamente, no ha sido adecuadamente justificado por la administración autonómica, en la medida en la que se explica el requerimiento de subsanación en un motivo que no es el que a la postre determinó la denegación de la ayuda y respecto del cual no se motiva adecuadamente la imposibilidad de su obtención por la consulta de las plataformas de interoperabilidad».

La conclusión que alcanza la administración autonómica es que no se produjo tal vulneración de lo previsto en el artículo 28 LPA, que entiende que constituye una previsión supletoria de las normas que regían la convocatoria de las ayudas y, por lo tanto, resultaba solamente aplicable respecto de las cuestiones no previstas específicamente por esta.

Consecuencia de ello, es que la administración considere que, dado que las bases de la convocatoria establecían el modo en el que debía certificarse el cumplimiento del requisito analizado, no se vulneraron los derechos de las personas interesadas.

En este sentido, se concluye que «si se determinara que tal vulneración se ha producido y con el fin de evitarla, el procedimiento de solicitud debería de cambiar y prever que el requisito de ocupación pudiera acreditarse como en la actualidad (mediante certificado) o bien autorizándose por cada uno de los interesados la consulta por parte de la administración. Debe señalarse en este

caso que deberíamos disponer de datos de todos los convivientes para su comprobación y no está previsto con el procedimiento actual».

La administración ha justificado finalmente, en consecuencia, por qué en su momento no procedió a la consulta por las plataformas de interoperabilidad de los datos que requería para determinar el cumplimiento de los requisitos exigidos en la convocatoria y, en este sentido, expone que la ausencia de datos de todos los convivientes (y su autorización expresa para que la administración realizara la consulta) la hacía inviable.

En este sentido, y aunque somos conscientes de que las bases de la convocatoria no fueron recurridas en este punto y por lo tanto regían la convocatoria y a partir de su contenido es con las que estas debían resolverse, debemos considerar igualmente que, a la hora de redactar y confeccionar estas bases, las mismas deben acomodarse y respetar lo establecido en una disposición de rango superior, como es la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que claramente reconoce a las personas el derecho a no aportar datos que obren en poder de las administraciones públicas (artículo 28 y 53.1 de esta norma procedimental).

Por ello, esta institución debe reiterarse en los fundamentos que justificaron la emisión de la resolución de referencia y, teniendo en cuenta **la vigencia del derecho de la ciudadanía valenciana a una buena administración** (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en conexión con el artículo 8 del Estatuto de Autonomía y el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea), **debemos instar a la Conselleria con competencias en materia de vivienda a que analice la problemática planteada en el presente supuesto para mejorar las bases de las futuras convocatorias de este tipo de ayudas y establecer en ellas unos requisitos que permitan que también pueda obtenerse este tipo de datos a través de la consulta de las plataformas de interoperabilidad.**

Con ello, además de dar un contenido efectivo a lo previsto en los artículos 28 y 53.1 LPA, se conseguiría reducir la burocracia en la solicitud de las ayudas y facilitar a los ciudadanos que materialmente cumplan los requisitos precisos para obtener las ayudas que necesitan, acceder a las mismas y lograr su concesión.

Del mismo modo, se evitarían situaciones como la expuesta en el presente expediente de queja, donde el incorrecto funcionamiento de la administración local a la hora de emitir un certificado que necesita la administración autonómica ha terminado privando a las personas interesadas de la más que probable concesión de la ayuda que solicitaron.

Esto se corresponde con las consideraciones que esta institución viene realizando desde hace tiempo, al amparo de la vigencia del citado **derecho a una buena administración**.

Así, por ejemplo, hemos indicado:

> Facilitar al máximo el ejercicio de esos derechos debe ser el propósito que anime a los responsables de las Administraciones a la hora de diseñar y aprobar los procedimientos administrativos y los requisitos que se imponen para dar curso a los diferentes trámites. Se necesitan procedimientos más simples y accesibles y una demanda mínima de requisitos que alivie lo que muchas veces se convierte en un calvario burocrático, de

escaso sentido, que obliga al ciudadano a peregrinar por registros públicos a la caza de los documentos que se le requieren (Informe Anual a les Corts Valencianes, 2022, págs. 13 y 14).

En resumidas cuentas, **son los procedimientos administrativos los que se encuentran al servicio de los ciudadanos y de la satisfacción efectiva de sus necesidades y no al contrario**. De lo que se trata, en definitiva, es de diseñar procedimientos sencillos y accesibles para los ciudadanos que permitan a estos obtener la concesión de las ayudas puestas en marcha por la administración, cuando reúnan los requisitos establecidos para acceder a ellas.

Y es que, como recientemente han recordado las defensorías del pueblo, la revitalización del derecho administrativo que se deriva del reconocimiento de la buena administración «no solo opera respecto del momento de tramitación del procedimiento administrativo, sino que también abarca, y entendemos que lo hace de una manera esencial, el momento en el que se diseñan estos procedimientos» (Documento de conclusiones técnicas del taller preparatorio de las XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo).

Por otra parte, y transcurrido el plazo concedido, debemos dejar constancia de la falta de respuesta del Ayuntamiento de Ibi a las recomendaciones y recordatorios de deberes legales emitidos por esta institución en la resolución de referencia.

Dada esta circunstancia, debemos considerar que ha existido en el presente expediente de queja una falta de colaboración del Ayuntamiento de Ibi con el Síndic de Greuges, al no darse respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución, todo ello 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.

Llegados a este punto se hace evidente que desde el Ayuntamiento de Ibi no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 23/09/2024. 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 www.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