

"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 2402657
Materia Vivienda
Asunto Demora en el abono de ayuda a la 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 demora en la que estaba incurriendo la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la hora del proceder al abono efectivo de las cantidades que le fueron reconocidas en relación con el alquiler de vivienda, de las que es beneficiaria.

Admitida a trámite la queja, en fecha 26/07/2024 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 22/08/2024 tuvo entrada en el registro de esta institución un escrito de la citada Conselleria, 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 28/08/2024.

Transcurrido el plazo concedido sin haber recibido el informe requerido, en fecha 14/10/2024 dirigimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda una [resolución de consideraciones](#) en la que se le formularon las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de tratar los asuntos que afecten a los ciudadanos solicitantes en un plazo razonable, de conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en el marco del derecho a una buena administración.
2. En consecuencia, **RECOMENDAMOS** que adopte todas las medidas que resulten precisas para proceder, de manera inmediata y si no lo hubiera hecho ya, al abono efectivo de las cantidades que se adeudan a la persona interesada en concepto de ayuda al alquiler de vivienda.
3. 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 viene produciendo en relación con el abono de las cantidades que se adeudan a la persona interesada.
4. **RECOMENDAMOS** que analice los diversos escritos de reclamación presentados por la persona interesada ante esa administración, ofreciendo una respuesta expresa, congruente y motivada a los mismos, en la que se aborden y resuelvan todas y cada una de las cuestiones planteadas en ellos, con expresión de las acciones de defensa que le cabe ejercer en caso de discrepancia con los mismos.
5. **RECORDAMOS 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.

Finalmente, en la citada recomendación se recordó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda 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».

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 la información o la documentación solicitada en el inicio de este procedimiento, todo ello 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.

En fecha 22/11/2024 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el que exponía lo siguiente:

La [interesada] solicitó un ayuda al alquiler en la convocatoria efectuada mediante resolución de 3 de junio de 2021 de la dirección general de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y OSHU, correspondientes al Programa de ayudas al alquiler para el ejercicio 2021, convocatoria que fue resuelta mediante Resolución de 30 de diciembre de 2021, de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana y en la que la solicitud de la interesada fue desestimada por no resultar acreditado encontrarse al corriente en las obligaciones fiscales con la Agencia Estatal de Administración Tributaria al no aportar la documentación que le fue requerida en tal sentido. Tampoco su solicitud apareció incluida entre las estimadas en la Resolución de 5 de agosto de 2022, de la dirección general de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana, para la concesión de ayudas al alquiler de vivienda, como consecuencia de la rectificación de oficio de errores materiales de la Resolución de 29 de diciembre de 2021 de la dirección general de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana antes citada. Frente a la resolución por la que se desestima su solicitud de ayuda interpuso la interesada recurso de reposición que ha sido resuelto en fecha 18 de noviembre de 2024 por el Director General de Vivienda desestimando las alegaciones formuladas y confirmando el acto recurrido en lo que respecta a la interesada.

Por lo que se refiere a la ayuda solicitada en el ejercicio 2022 fue estimada en virtud de Resolución de 29 de diciembre de 2022, de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda, y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana, de concesión de las ayudas convocadas mediante la Orden 4/2022, de 21 de junio, de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de ayudas del Programa de Ayudas al Alquiler de Vivienda correspondientes al Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025, y convocatoria para el ejercicio 2022 concediéndosele una ayuda por importe de 6.000 euros. A la interesada se le ha realizado diversos pagos por importe de 1882,50, 367,50, 750,00 y 1132,50 euros. El resto de justificantes de pago del alquiler presentados se encuentran en el departamento correspondiente para su estudio y valoración.

En consecuencia, SE ACEPTA las recomendaciones efectuadas y en este sentido,

En relación con el recordatorio efectuado del deber legal de tratar los asuntos que afecten a los ciudadanos solicitantes en un plazo razonable, de conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en el marco del derecho a una buena administración debemos señalar que, no obstante el constante esfuerzo de esta conselleria en la implementación de mecanismos para agilizar la gestión y pago de las ayudas, el número de convocatorias realizadas por la Dirección General de Vivienda y de las numerosas solicitudes que se presentan y ayudas que se conceden dificultan la resolución de las convocatorias dentro de los plazos establecidos.

Respecto de la recomendación de que adopte todas las medidas que resulten precisas para proceder, si no lo hubiera hecho ya al abono efectivo de las cantidades que se adeudan a la persona interesada en concepto de ayuda al alquiler de vivienda, como ya se ha indicado anteriormente, la persona autora de la queja solo ha resultado beneficiaria de las ayudas al alquiler en la convocatoria correspondiente al ejercicio 2022 y se han realizado diversos pagos de la misma, estando el resto de documentación en el departamento competente para su pago.

No se considera procedente ni oportuno la recomendación de iniciación de oficio de un procedimiento de responsabilidad patrimonial de esta administración pública como consecuencia de su anormal funcionamiento en el presente supuesto, dada la excesiva demora en la resolución del procedimiento de ayudas a la vivienda, como se ha indicado, el procedimiento se resolvió por esta administración en un plazo razonable más allá de los seis meses previstos en las bases de la convocatoria sin que la persona autora de la queja resultara beneficiaria. No obstante, esta decisión no impide que el interesado si lo estima conveniente presente una reclamación de responsabilidad patrimonial según lo previsto en los artículos 66 y 67 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC).

En relación con la recomendación relativa al análisis de los diversos escritos de reclamación presentados por la persona interesada ante esa administración, ofreciendo una respuesta expresa, congruente y motivada a los mismos, en la que se aborden y resuelvan todas y cada una de las cuestiones planteadas en ellos, con expresión de las acciones de defensa que le cabe ejercer en caso de discrepancia con los mismos, ha sido resuelto el recurso de reposición interpuesto dando puntual contestación a las alegaciones efectuadas y ha sido debidamente notificada la citada resolución a la interesada

Finalmente, esta Vicepresidencia y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha dado respuesta a las actuaciones que se realizan por esa institución colaborando y facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados en relación con la queja presentada

A la vista de lo expuesto por la administración en su informe, apreciamos que la administración manifiesta la aceptación de la recomendación relativa a la adopción de las medidas precisas para lograr el abono, a la mayor brevedad posible, de las cantidades que se adeudan a la persona interesada en concepto de ayuda al alquiler de vivienda y expone al respecto que «se han realizado diversos pagos de la misma, estando el resto de documentación en el departamento competente para su pago».

No obstante, hemos de resaltar que, más allá de esta genérica afirmación, ni se indican plazos concretos para el abono de la ayuda, ni se expone en qué consisten las medidas adoptadas para revertir la situación que ha conducido a la demora en el pago.

Por otra parte, y en relación con la recomendación emitida por esta institución para que se inicie de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial por su anormal funcionamiento en el presente supuesto «dada la excesiva e injustificable demora que se viene produciendo **en relación con el abono de las cantidades que se adeudan a la persona interesada**», la administración autonómica expone que «no se considera procedente ni oportuno».

El argumento que se ofrece para alcanzar esta conclusión es que «el procedimiento se resolvió por esta administración en un plazo razonable más allá de los seis meses previstos en las bases de la convocatoria sin que la persona autora de la queja resultara beneficiaria».

Esta respuesta, dicho sea con todos los respetos, resulta desconcertante.

Tal y como puede observarse, la recomendación emitida hacía referencia a la demora en proceder al abono de las cantidades que la administración reconoce que aún se adeudan a la persona interesada, mientras que el argumento empleado para no aceptarla se basa en la demora en la resolución de las ayudas denegadas, correspondientes al ejercicio de 2021.

En este sentido, además del propio texto de la recomendación formulada, es clara la resolución del Síndic de Greuges, cuando señala que «en el presente supuesto, **la inactividad de la administración a la hora de ejecutar lo resuelto** está provocando una evidente lesión de los derechos de la persona interesada (en particular, el derecho a una buena administración), tal y como se ha expuesto; lesión que podría ser susceptible de indemnización, de acuerdo con los preceptos analizados, para cuya procedencia y determinación debería iniciarse el correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial de la administración; procedimiento que puede ser (y entendemos que, en este caso, debe ser) iniciado de oficio por la propia administración» (la negrita y el subrayado es nuestro).

Ello determina que no podamos considerar que exista congruencia entre lo recomendado por esta institución y lo contestado al respecto por la administración.

Llegados a este punto se hace evidente que no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 14/10/2024. 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