"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 **2402738**

Materia Vivienda.

Asunto Demora en concesión de vivienda pública.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 16/07/2024, la persona promotora del expediente interpuso una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la hora de resolver la solicitud de vivienda que formuló mediante su inscripción en el Registro de Demanda de Vivienda de la Comunitat Valenciana y proceder a asignarle algún recurso con el que hacer frente a la situación de necesidad de vivienda que padece.

En este sentido, la interesada expuso que en fecha 02/03/2024 fue desahuciada de la vivienda en la que residía y que está acogida «de forma muy provisional en casa de un familiar».

La ciudadana aportó una copia de la solicitud de inscripción en el citado Registro de Demanda de Vivienda, de fecha 10/04/2024 (número de registro GVRTE/2024/1592638).

Asimismo, la interesada expuso que, en fecha 22/03/2024 (número de registro 2024-E-RC-4368), presentó ante el Ayuntamiento de Santa Pola un escrito solicitando la emisión de un informe de emergencia habitacional. Según indicó, no había obtenido respuesta alguna a dicha solicitud, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces.

1.2. El 31/07/2024, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Santa Pola que remitieran al Síndic de Greuges un informe, concediéndoles al efecto el plazo de un mes, sobre las siguientes cuestiones:

- Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda

- Estado de tramitación de la solicitud de adjudicación de vivienda pública de la persona interesada, con expresión de los motivos que han impedido proceder a la concesión de la vivienda demandada.

- Medidas adoptadas para determinar si la interesada se encuentra en alguna de las situaciones previstas en el artículo 2.2 de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda (en adelante, LFSV).

- Medidas adoptadas para, de acuerdo con las previsiones de la LFSV y la legislación concordante, conceder a la interesada cualquiera de los mecanismos alternativos previstos en caso de no poder concederle el uso y disfrute de una vivienda por insuficiencia del parque público; en especial, ayudas de carácter económico.

- En el caso de que la causa de no concesión de la vivienda solicitada sea la insuficiencia de viviendas disponibles en los municipios indicados por la interesada en

su solicitud, medidas adoptadas, o susceptibles de adopción, para aumentar el número de viviendas en número suficiente para atender la demanda existente en esos municipios (art. 2.3 LFSV).

En este sentido, nos indicará el número de viviendas con las que cuenta esa administración en los citados municipios (tanto disponibles como adjudicadas) y el número de solicitudes de vivienda en las que está pendiente la adjudicación y se encuentran en lista de espera.

- Ayuntamiento de Santa Pola

- Respuesta dada a la persona interesada; en el caso de que ésta no se hubiera producido todavía, nos ofrecerá información sobre las causas que han impedido cumplir con la obligación de contestar el escrito presentado y las medidas adoptadas para remover estos obstáculos, con indicación expresa de la previsión temporal existente para proceder a la emisión de la citada respuesta.

1.3. En fecha 29/08/2024 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 02/09/2024.

1.4. En fecha 10/09/2024 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por el Ayuntamiento de Santa Pola, a través del cual la citada administración expuso:

Primero.- Esta Administración es conocedora de la situación de la promotora de la queja (Dª …), habiendo acompañado a la misma durante todo el proceso de desahucio, orientándola incluso en términos de remisión a Justicia gratuita tan pronto se le notificó la demanda de desahucio.

Asimismo, está siendo atendida en este Departamento de Servicios Sociales municipales, ya que es perceptora de RVI y también en el proceso de acompañamiento para el acceso a una vivienda.

Segundo.- Por lo anteriormente expuesto, y de conformidad con los registros obrantes en este Departamento, constan distintos expedientes administrativos en los que Dª (…) ostenta la condición de interesada.

Concretamente, con motivo de la solicitud de informe de emergencia habitacional, presentado por Dª (…). en fecha 19/04/2024 (Registro 2024-E-RC-5715), se incoa el expediente 9051/2024, en el contexto del cual se facilita una cita a la interesada el día 30/04/2024, personándose, no obstante el día 23 de abril en el centro cívico, momento que es aprovechado por la Trabajadora Social para atenderla, con el perjuicio que conlleva esta circunstancia a efectos de agenda.

Durante dicha entrevista, se vuelve a informar sobre las prestaciones económicas para el acceso a una vivienda y se solicita copia de la solicitud efectuada por la interesada al EVHA.

Aportada la documentación que presentó al EVHA, desde este Departamento se contacta con dicho organismo, informándonos que el informe de emergencia habitacional será solicitado de oficio una vez se realice el baremo de las solicitudes a efectos de

adjudicación. (Como así se ha procedido en anteriores ocasiones, en el contexto de colaboración entre ambas administraciones).

De todo lo informado por el EVHA se da traslado a la interesada, vía telefónica, en fecha 03 de mayo de 2024. En dicha conversación telefónica, la interesada manifiesta quedar informada y conforme y apunta, no obstante, estar actuando conforme le indica la gestora que le tramita el expediente de solicitud de vivienda.

En definitiva, la solicitud que presentó la interesada no sólo ha tenido respuesta, sino que más allá de la contestación puntual, se encuentra en el contexto de un proceso de acompañamiento que continúa en la actualidad.

1.5. El 18/09/2024 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles. No obstante, no tenemos constancia de que, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces, dicho trámite haya sido verificado.

1.6. Transcurrido el plazo concedido, no se ha recibido el informe requerido a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por la autora de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de los mismos y de la pasividad de la administración autonómica a la hora tanto de resolver de manera expresa la solicitud de adjudicación de vivienda de la persona interesada, como de ofrecerle un recurso concreto con el que satisfacer el derecho al disfrute de una vivienda digna del que es titular.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente se inició por la posibilidad de que se hubiera vulnerado el derecho de la persona interesada a que las administraciones públicas traten los asuntos que le afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración, así como al disfrute de una vivienda digna (artículos 9 y 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Como se ha señalado con anterioridad, ninguna información ha aportado la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda sobre el objeto de la reclamación de la persona interesada, por lo que hemos de partir de la veracidad de las alegaciones formuladas por esta cuando señala que no ha obtenido, a pesar del tiempo transcurrido desde la fecha en la que solicitó su inscripción en el Registro de Demanda de Vivienda, ni una resolución expresa de la petición formulada ni la asignación de un recurso concreto con el que ver satisfecho el derecho al disfrute de una vivienda digna del que, como ciudadana valenciana, es titular.

El Síndic de Greuges, a través de las diversas resoluciones dictadas en materia de vivienda y de los Informes Anuales presentados a Les Corts, ha establecido claramente cuál es su posición respecto de la problemática que se plantea en el presente expediente de queja; posición que es conocida por la administración autonómica.

En este sentido, debemos reseñar la Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103262, de 04/05/2022 y la Resolución de consideraciones a la administración de la queja nº 2203153 y la Resolución de consideraciones a la administración de la queja 2302424 de 19/12/2023, en las que dicha doctrina queda claramente reflejada y a cuya lectura nos remitimos en este

momento, al efecto de evitar reiterarnos en unos argumentos que han sido expuestos a la administración en múltiples ocasiones.

De su lectura, se aprecia que la posición del Síndic de Greuges sobre la cuestión se construye sobre la base cuatro grandes consideraciones:

A) El derecho a la vivienda constituye en nuestra comunidad autónoma un auténtico **derecho subjetivo de la ciudadanía valenciana**, y no tan solo un objetivo programático de la política social y económica (artículo 47 de la Constitución Española).

   Terminantes a este respecto son los artículos 2, 6 y 7 de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la Función Social de la Vivienda (en adelante, LFSV) y el artículo 3 del Decreto Ley 3/2023, de 17 de febrero, del Consell.

   Consecuencia de ello es que **las administraciones** públicas con competencia en la materia **tienen la obligación jurídica de garantizar la satisfacción de este derecho**.

B) Esta obligación aparece especialmente cualificada en el caso de aquellas personas que pertenezcan a unidades de convivencia que no puedan acceder a una vivienda por sus propios medios en el mercado (definidas en el artículo 2.2 LFSV), pues en estos casos el artículo 6 LFSV obliga a la administración a dictar al respecto una resolución en el plazo de 6 meses, contados desde que se presentó la solicitud por la persona interesada, añadiéndose que «si transcurrido el plazo de seis meses (…) no se hubiera dictado resolución, se entenderá otorgado el uso de un alojamiento por silencio administrativo».

   En estos casos, «la conselleria responsable en materia de vivienda **deberá**, en tal caso, **indicar** de manera inmediata y con la mayor diligencia posibles **un alojamiento concreto**, evitando en todo caso la concentración y segregación espacial de los solicitantes y garantizando la cohesión social del espacio urbano» (la negrita y el subrayado es nuestro).

C) Solicitada la vivienda, el primer derecho que asiste a la persona interesada es el derecho a recibir una **respuesta expresa, congruente y motivada** a su solicitud.

   Esta exigencia, manifestación concreta del **derecho a una buena administración** del que son titulares las ciudadanas y ciudadanos valencianos (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea), determina que la persona solicitante de la vivienda, una vez presentada su petición de adjudicación, tenga derecho a recibir una resolución expresa en la que se le indique, como mínimo, en qué términos ha sido tomada en consideración la misma, qué medidas se han adoptado para dar cumplimiento al derecho que se está ejerciendo (y cuya satisfacción constituye una obligación jurídica de la Generalitat) y qué recurso concreto se le asigna para hacerlo efectivo.

D) El sistema establecido en la LFSV es un sistema en el que **la persona** que manifiesta una situación de pobreza en vivienda **debe ser atendida de manera integral** por las administraciones con competencias en materia de vivienda, **obteniendo** a resultas de su intervención **una solución real y efectiva**, que venga a paliar esta carencia de vivienda; un sistema en el que, ante la manifestación de una necesidad de vivienda se otorgue el uso y

disfrute de un alojamiento (público o, incluso, libre) o de recursos económicos (ayudas) para poder acceder al mismo y ver satisfecho de este modo su derecho a la vivienda.

Una vez que la persona interesada ha expuesto su necesidad de vivienda corresponde a la administración pública competente poner en marcha todo el elenco de acciones que desemboquen en la satisfacción efectiva del derecho a una vivienda digna, asequible y de calidad de la que esta es titular.

Por ello, la ausencia de una vivienda pública libre que adjudicar a la unidad de convivencia en el o los municipios señalados por esta no puede convertirse en una causa que demore (indebidamente) la satisfacción del derecho a la vivienda de la que son titulares las ciudadanas y ciudadanos valencianos, **debiendo recurrirse, de oficio**, a conceder alguno de los mecanismos alternativos expresamente previstos en la LFSV.

Una persona en situación de vulnerabilidad -tras formular su solicitud- puede estar inscrita en el Registro de Demanda de Vivienda, a la espera de su concesión, por no existir una vivienda de patrimonio público que adjudicarle, pero ello no debe implicar que la administración no resuelva entretanto, como marca la Ley, su situación y le ofrezca una solución alternativa que haga efectivo, hasta ese momento, su derecho al disfrute de una vivienda digna. Lo que no cabe, según entendemos, es que **la única respuesta** que se ofrezca a la persona solicitante en estos casos sea la espera sin concesión de un recurso alternativo (alojamiento o ayuda económica) que resuelva la situación de necesidad que ha manifestado claramente.

Así, por lo demás, lo determina la propia LFSV, al establecer la posibilidad de que la satisfacción del derecho subjetivo a la vivienda (y con ello el cumplimiento de sus obligaciones por parte de la administración) sea verificada no sólo mediante la concesión de una vivienda del parque público de la Generalitat, sino también con la puesta a disposición del solicitante «de una vivienda libre si ello fuera necesario» o por el «pago de las ayudas al alquiler reguladas en esta ley» (art. 2.3 LFSV), posibilidad esta última desarrollada por el artículo 22 LFSV.

Al respecto, debemos dejar constancia, llegados a este punto, de la introducción a través de la Ley de Presupuestos de la Generalitat para 2023, de la posibilidad de proceder a la concesión de ayudas directas para la vivienda en aquellos casos en los que no existan viviendas públicas que adjudicar al solicitante (Disposición Adicional 36ª). Estas ayudas directas se encuentran igualmente previstas, para el ejercicio 2024, en la Disposición Adicional 36ª (Ayudas para garantizar la efectiva satisfacción del derecho a una vivienda asequible, digna y adecuada) de la Ley 8/2023, de 27 de diciembre, de presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2024.

En el presente supuesto, consta que la persona interesada presentó en fecha 10/04/2024 (hace ahora más de seis meses) su solicitud de adjudicación de una vivienda, sin haber obtenido, a pesar de ello, ni un recurso para ver satisfechas sus necesidades de alojamiento ni tan siquiera una respuesta expresa; esto impide considerar que la persona interesada haya visto respetado los derechos que hemos analizado, derivación y manifestación del más genérico **derecho a una buena administración**, así como el **derecho al disfrute de una vivienda digna**; derechos estatutarios de los que es titular.

Resulta preciso recordar que, tal y como ha expuesto recientemente el Tribunal Supremo en su sentencia 1667/2020, de 3 de diciembre, «el principio a la buena administración (..), merced a lo establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ha adquirido el rango de derecho fundamental en el ámbito de la Unión, calificándose por algún sector doctrinal como uno de los derechos fundamentales de nueva generación (…)».

El principio de buena administración se relaciona con el derecho al buen funcionamiento de una Administración cuya función es servir.

Consideramos oportuno concluir estas reflexiones recurriendo al propio texto de la LFSV, quien, de una manera clara para dejar constancia de la importancia del derecho que se regula, prescribe que la Generalitat debe ejercer todas sus competencias (actuales y futuras) para lograr «la efectiva y real provisión de una vivienda asequible, digna y adecuada a aquellas personas que la necesiten» (art. 7 LFSV).

A la vista de cuanto antecede y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular del presente expediente de queja. En concreto:

- El derecho a que las administraciones públicas traten los asuntos que afectan a la persona interesada en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

- El derecho subjetivo al disfrute de una vivienda digna (artículo 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en los términos definidos por la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda y el Decreto Ley 3/2023, de 17 de febrero, del Consell).

Por otra parte, se plantea en el presente expediente de queja la reclamación formulada por la persona interesada en relación con la petición formulada al Ayuntamiento de Santa Pola para que emitiese un informe de emergencia habitacional, previsto en el artículo 48.7 del Decreto 106/2021, de 6 de agosto, del Consell, del Registro de Vivienda de la Comunitat Valenciana y del procedimiento de adjudicación de viviendas.

De la lectura del informe emitido por el Ayuntamiento de Santa Pola se deduce que la administración es conocedora de la situación de la persona interesada y que gestionó la solicitud ante el EVha, informando verbalmente a la interesada del resultado de las actuaciones realizadas y de la futura emisión del citado Decreto en el marco del procedimiento derivado de la inscripción de la interesada en el señalado Registro de Demanda de Vivienda de la Generalitat Valenciana.

En este sentido, la administración local señala en su informe que «de todo lo informado por el EVHA se da traslado a la interesada, vía telefónica, en fecha 03 de mayo de 2024. En dicha conversación telefónica, la interesada manifiesta quedar informada y conforme (…)». Como se ha indicado, la promotora del expediente, a la vista de este informe, no ha aportado alegaciones que desvirtúen su contenido.

Al respecto, debemos recordar que, aunque la forma general de los actos administrativos es la forma escrita por medios electrónicos, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento

Administrativo Común de las Administraciones Públicas prevé expresamente la posibilidad de que se emplee la forma verbal (artículo 36 de la citada Ley).

Consecuencia de ello es que la interesada no ha sufrido, en el presente caso, una merma de sus derechos, al haber sido informada por la administración de las actuaciones realizadas a resultas de su petición y el sentido en el que, en consecuencia, la misma fue tomada en consideración (artículo 11 de la LO 4/2001, de 12 de noviembre, Reguladora del Derecho de petición), sin manifestar una discrepancia con el contenido de la información recibida.

Conducta de la administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece que «se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, (…) no se facilite la información o la documentación solicitada (…)».

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 31/07/2024, incumpliéndose el plazo legal establecido (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, 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 ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges, dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos a la **Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda** las siguientes consideraciones:

1. **RECORDAMOS LOS DEBERES LEGALES** que impone a la conselleria con competencias en materia de vivienda la legislación vigente (especialmente, la LFSV y el Decreto Ley 3/2023) y que han sido expuestos en el cuerpo de la presente resolución de consideraciones, a la hora de atender las necesidades de vivienda que le manifiesten las personas con vecindad administrativa en la Comunitat Valenciana, que acrediten un mínimo de residencia de un año; en particular, en el caso de encontrarse en la situación de vulnerabilidad definida por el artículo 2 LFSV.

2. **RECOMENDAMOS** que, de acuerdo con lo informado en la respuesta dada a la Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103262, de 04/05/2022 y a la Resolución de consideraciones a la administración de la queja nº 2203153 adopte, sin más demora, las medidas que resulten precisas para materializar las reformas anunciadas y dar

un cumplimiento real y efectivo a las recomendaciones que fueron aceptadas en el marco de los citados expedientes de queja por la administración autonómica.

3. **RECOMENDAMOS** que, en el caso planteado por la persona interesada en el presente expediente de queja, analice la petición formulada por la misma para, en el ejercicio de sus competencias en materia de vivienda y en el marco del derecho a una buena administración, **dictar sin más demora una resolución expresa de la solicitud, ofreciendo una solución real y efectiva a las necesidades de alojamiento que queden constatadas**, en los términos marcados por la legislación vigente en materia de vivienda y, en especial, por la LFSV y el Decreto Ley 3/2023.

4. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas concretas que resulten necesarias para, de acuerdo con el tenor literal de la Ley, revertir la situación de ausencia de viviendas públicas, para lograr la consolidación, ampliación y mejora del parque público de viviendas, con la finalidad de permitir su puesta a disposición de los ciudadanos en situaciones de exclusión social o emergencia social y su destino para alquiler social.

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.

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.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana