

"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 2402763
Materia Servicios sociales
Asunto Demora pago ayuda emergencia habitacional.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

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 17/07/2024, al que se le asignó el número arriba indicado.

La presente queja es continuación de la número 2302443 y de 2202994, en la que la persona interesada 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 (17/07/2024), continuaba sin recibir 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.

La Administración autonómica competente nos comunicaba continuamente que "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 ayuda, 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".

La queja número 2302443 se cerró el 09/02/2024, sin que se hubiese hecho efectivo el segundo pago, comunicándonos la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda 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.

Admitida a trámite la queja actual, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 23/07/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

1. Razones por las que, tras 44 meses de haber concedido la ayuda de emergencia habitacional a la persona interesada, continuaba sin ser abonada la totalidad de la misma.
2. Si continuaban a la espera de la apertura del presupuesto correspondiente al ejercicio 2024 para continuar con las actuaciones iniciadas, para proceder al pago de la deuda, que fue reconocida el 24/11/2020.
3. Si la persona interesada había presentado una reclamación de intereses de demora por la falta de pago; en caso contrario, si le habían comunicado que tiene derecho a dicha reclamación.
4. Fecha en la que se procedería al pago del 50% restante de la ayuda concedida.
5. Cualquier otra información de interés para una mejor resolución de la queja.

Habiendo solicitado la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda una ampliación de plazo para la remisión del informe, el Síndic de Greuges no lo había recibido.

La falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, 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.

No obstante, debido a que hacía 46 meses que se le concedió la ayuda a la persona interesada, solicitamos un NUEVO INFORME a la CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA, para que, en el plazo de un mes, respondiera acerca de las cuestiones solicitadas el 23/07/2024.

Transcurrido el plazo concedido, no se ha recibido el informe requerido a la Conselleria, ni consta que esta haya solicitado la ampliación del plazo para emitirlo, por lo que esta institución no ha podido saber las razones de la pasividad de la administración autonómica a la hora de proceder al abono del 50 % restante de la ayuda de emergencia habitacional que le fue concedida a la persona interesada el 24/11/2020.

2 Conclusiones de la investigación

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, volvemos a exponer los argumentos que sirvieron como fundamento de las consideraciones efectuadas en las quejas 2202994 y 2302443.

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 49 meses desde su concesión.

Esta institución debe volver a 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.

En ese sentido, el tiempo empleado por la Administración competente para llevar a cabo los trámites necesarios para la subsanación de cualquier incidencia que pudiese surgir para el abono de la ayuda que la persona interesada tiene reconocida debe ser el mínimo e imprescindible.

Así lo impone no solo el carácter de la ayuda, sino el derecho a una buena Administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea), en virtud del cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten dentro de un plazo razonable. Por lo tanto, debe agilizarse el pago del 50% restante de la ayuda reconocida el 24/11/2020 que, por una u otra incidencia, queda pendiente.

En el caso que nos ocupa, han transcurrido más de 49 meses desde que le concedieron a la persona promotora la ayuda de emergencia habitacional; 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.

3 Consideraciones a la Administración

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, la Administración autonómica, responsable final de este expediente, sigue sin emitir la correspondiente orden de pago del 50% pendiente de la ayuda que tiene reconocida, agravando con ello la situación de vulnerabilidad de la persona que habría de beneficiarse de este derecho.

Por todo ello, formulamos la siguiente Resolución de Consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACION LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges y atender a sus requerimientos de información.
2. **SUGERIMOS** que, habiendo transcurrido más de 49 meses desde la concesión de la ayuda, proceda a abonar, de manera urgente, a la persona promotora de la queja el importe restante de la misma.

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