

"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 2402776
Materia Vivienda
Asunto Demora en abono de ayudas al alquiler 2022/2023.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 19/07/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2402776. La persona interesada presentaba una queja por la demora en la que viene incurriendo la Vicepresidencia y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la hora de abonar la totalidad de la ayuda al alquiler 2022/2023 de la que es beneficiaria.

Por ello, el 01/08/2024 solicitamos a la Vicepresidencia y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 29/08/2024 recibimos escrito de la Vicepresidencia en el que se solicitaba una ampliación de plazo para la remisión de la información, plazo que se denegó.

El 07/10/2024 recibimos, fuera de plazo, el informe de la Vicepresidencia y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, que trasladamos a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo.

El 25/11/2024 dictamos resolución en la que se formulaban a la Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda las siguientes consideraciones:

RECORDAMOS LOS DEBERES LEGALES:

- De tratar los asuntos que afecten a los ciudadanos solicitantes de ayudas 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.
- De facilitar al Síndic de Greuges el acceso a los expedientes, los datos, los informes y cuanta documentación les sea solicitada para el esclarecimiento de los hechos sobre los que se está indagando, de acuerdo con lo previsto en el artículo 37 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

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 ayudas que se adeudan a la persona interesada en concepto de alquiler de vivienda.
- 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 demora que se viene produciendo en el marco del presente expediente de ayudas a la vivienda.

En la citada resolución recordamos a la Vicepresidencia Primera la obligación de «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.»

El 17/12/2024 recibimos informe de la Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en el que ésta exponía:

.../...

A la vista de lo expuesto, SE ACEPTA las recomendaciones efectuadas y se indica:

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 ayudas que se conceden dificultan el pago de las mismas dentro de plazos establecidos.

Respecto de la recomendación de que se adopten todas las medidas que resulten precisas para proceder, de manera inmediata y si no lo hubiera hecho ya, al abono efectivo de las ayudas que se adeudan a la persona interesada en concepto de alquiler de vivienda, se están realizando las actuaciones administrativas oportunas para que tal pago se realice a la mayor brevedad posible si bien ello requiere la realización de determinadas adaptaciones de la aplicación informática utilizada para la gestión y pago de las ayudas en materia de vivienda que se están realizando por cuanto que la interesada se ha nacionalizado durante la tramitación del expediente de pago de la ayuda, pasando de tener NIE a NIF lo cual ha retrasado el abono de la ayuda.

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 e injustificable demora que se viene produciendo en el marco del presente expediente de ayudas a la vivienda en la medida en que, aunque con carácter tardío, esta administración está en proceso de resolver a la mayor brevedad posible y de forma definitiva el pago al interesado. 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).

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 están realizando las actuaciones administrativas oportunas para que tal pago se realice a la mayor brevedad posible».

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 el marco del presente expediente de ayudas a la vivienda», la administración autonómica expone que «no se considera procedente ni oportuno».

El argumento que se ofrece para alcanzar esta conclusión es que «aunque con carácter tardío, esta administración está en proceso de resolver a la mayor brevedad posible y de forma definitiva el pago al interesado».

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

En relación con el argumento esgrimido, hemos de entender que el mismo, en cuanto se basa en la actuación futura de la administración (la «administración está en proceso de resolver...»), no entra a valorar la demora que ya se ha producido y los daños que ello haya podido provocar a la persona interesada en orden a determinar la oportunidad de iniciar, de oficio, el expediente de responsabilidad patrimonial de la administración por su anormal funcionamiento.

En resumidas cuentas, que en el futuro se resuelva el expediente (“con carácter tardío”, como expresa la propia administración) no hace desaparecer el anormal funcionamiento de la administración ya producido, que puede justificar la apertura del citado procedimiento de responsabilidad patrimonial y la obligación de indemnizar los daños causados.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Vicepresidencia Primera y 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 25/11/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción del 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.

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, así como la inclusión de la Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en la relación de administraciones no colaboradoras, por no dar respuesta en el plazo fijado a la información solicitada en la resolución de inicio de investigación de fecha 01/08/2024, de acuerdo 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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana