

"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 2402924
Materia Vivienda.
Asunto Demora en adjudicación de vivienda pública.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 31/07/2024, la persona promotora del expediente interpuso una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo la administración autonómica a la hora de resolver la solicitud de adjudicación de una vivienda pública que formuló mediante su inscripción en el Registro de Demanda de Vivienda Pública de la Generalitat Valenciana y ofrecerle una vivienda u otro recurso con el que paliar la situación de necesidad de alojamiento que padece.

En este sentido, aportó una copia de la solicitud de inscripción en el citado Registro de Demanda de Vivienda de fecha 29/05/2024 (número de registro GVRTE/2024/2355053) y el Decreto de Alcaldía del Ayuntamiento de Rotglà i Corberà, de 18/06/2024, por el que se informa de la situación de riesgo de exclusión social de la persona interesada.

En este Decreto, y a la vista del informe emitido por la trabajadora social municipal, se acordó «aprobar el envío del informe de riesgo de exclusión social al EVHA para ser adjuntado junto a la solicitud que previamente ha realizado la interesada».

Se remitieron a las administraciones implicadas una copia de ambos documentos.

1.2. Tras completar la interesada el requerimiento que le formulamos para que mejorase su escrito de queja, el 02/09/2024 admitimos la queja a trámite y requerimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Rotglà i Corberà que remitieran al Síndic de Greuges un informe, concediéndoles al efecto el plazo de un mes, sobre las siguientes cuestiones:

- A la 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, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde la fecha de su presentación
- Medidas adoptadas para determinar si la persona 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.
- Medidas adoptadas para, de acuerdo con las previsiones de la citada Ley 2/2017 y la legislación concordante, conceder a la persona 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 el interesado 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 de la Ley 2/2017, de 3 de febrero).
- 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.
- Al Ayuntamiento de Rotglà i Corberà
 - Actuaciones realizadas, en el ámbito de sus competencias en materia de servicios sociales y vivienda para, a la vista de la situación de riesgo de exclusión social que se ha certificado, atender a la interesada y concederle los recursos adecuados que permitan paliar la situación que padece.

1.3. El 24/09/2024 se registró el informe remitido por el Ayuntamiento de Rotglà i Corberà. En dicho informe se exponía:

Primer. Nombrar les actuacions realitzades en l'àmbit de les competències de Serveis Socials de l'Ajuntament de Rotglà i Corberà:

1. 21/05/2024 – Intervenció d'orientació. (...) fa el sol·licitud d'informe d'exclusió social (R.E 592). El mateix dia (...) envia la documentació requerida als serveis socials.
2. 31/05/2024 – Valoració de la situació de exclusió social i realització de l'informe corresponent. S'envia l'informe i decret d'alcaldia per a ser signat per part d'alcaldia.
3. 07/06/2024 – A demanda de (...), enviament de documentació a la Vicepresidència Segona de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge, que li requereixen per a la finalització del tràmit de sol·licitud de PNC, per registre de eixida de la Mancomunitat La Costera-Canal amb numero de registre 2024-S-RC-608.
4. 19/06/2024 – Ja signat el decret d'alcaldia, enviament de l'informe de risc d'exclusió social a l'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl de la Generalitat Valenciana(EVHA), per registre de eixida de la Mancomunitat La Costera-Canal, amb numero: 22024-S-RC-643.
5. 06/08/2024 – S'aporta a la persona interessada l'informe signat i el justificant del registre d'eixida després d'haver-li sigut sol·licitat per el Síndic de Greuges. Amés, en la intervenció al despatx s'explica a (...) com pot entrar a la Carpeta Ciutadana de la Generalitat Valenciana per a vore els seus tràmits, sol·licituds i expedients perquè puga obtindre més informació de l'estat de la seua sol·licitud d'habitatge.
6. 23/08/2024 – (...) sol·licita informació sobre com pot fer la justificació de l'ajuda de lloguer que li han concedit. Se li explica els passos que ha de donar per a aportar tots els justificants per seu electrònica.

Segon. Informar que, des de l'ajuntament de Rotglà i Corberà s'han atès les demandes que la persona interessada ha realitzat a través de cita presencial, telefònica i per e-mail.

Tercer. Que totes les intervencions i actuacions fetes, amés de las sol·licituds que la persona interessada ha fet es troben registrades tant al SIUSS com al seu expedient en paper.

Quart. Que el departament de Serveis Socials de l'Ajuntament de Rotglà i Corberà no te competències en l'adjudicació d'habitatge públic

1.4. El 02/10/2024 el Síndic remitió el informe de la administració a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.

1.5. El 02/10/2024 la persona interesada presentó alegaciones. En esencia, expone lo siguiente:

Buenos días, mi reclamación no se dirigía a los servicios sociales de Rotglà, sino a la oficina de la EVHA, los cuales ni me informaron de la tramitación de mis expedientes, ni de las posibles vías de reclamación

1.4. Transcurrido el plazo concedido, no se ha recibido el informe requerido a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, ni consta que este haya solicitado la ampliación del plazo para emitirlo, 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 la ciudadana 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 al disfrute de una vivienda digna (artículo 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.

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

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 29/05/2024 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 respecto de la actuación de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, 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, y respecto de la intervención en el presente supuesto del Ayuntamiento de Rotglà i Corberà consideramos oportuno realizar las siguientes consideraciones, que constituyen el fundamento de la recomendación que le formularemos a dicha administración local.

El artículo 29 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana atribuye a los municipios, como competencia propia, entre otras, «la detección y estudio de las situaciones de necesidad social en su ámbito territorial, fomentando la colaboración con todos sus agentes sociales», así como «la provisión y la gestión de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico a la que hace referencia el artículo 18.1».

Por su parte, este último precepto determina que la atención primaria de carácter básico incluye, entre otros, «el servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad social. Se encargará de la recepción, atención y diagnóstico en las situaciones de necesidades personales y familiares, proporcionando la adecuada información, orientación y asesoramiento sobre las diferentes prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales».

Consecuencia de lo anterior es que la detección y actuación de situaciones que afectan a unidades de convivencia que padecen, además de la situación de pobreza en vivienda, una situación de evidente vulnerabilidad constituye una labor básica que, en el marco de las competencias de

servicios sociales, debe ser tratada por los municipios, mediante las intervenciones que resulten precisas para lograr la atención integral de las personas afectadas.

Estas consideraciones fueron las que nos llevaron a dirigirnos al Ayuntamiento de Rotglà i Corberà en nuestra resolución de inicio y solicitarle que nos informase sobre las «actuaciones realizadas, en el ámbito de sus competencias en materia de servicios sociales y vivienda para, a la vista de la situación de riesgo de exclusión social que se ha certificado, atender a la interesada y concederle los recursos adecuados que permitan paliar la situación que padece».

En el informe emitido, como se puede observar, la administración local expone las actuaciones realizadas en relación con la necesidad de vivienda que padece la interesada, pero no ofrece una exposición detallada de las actuaciones realizadas para determinar la existencia de una situación de necesidad que justificase, en el ejercicio de sus competencias en materia de servicios sociales, conceder a la interesada los recursos adecuados para atenderla; en particular, mediante la concesión de ayudas económicas.

Partimos, en resumidas cuentas, de la consideración de la carencia de vivienda traspasa las específicas competencias en materia, valga de redundancia, de vivienda, en la medida en la que esta constituye un bien esencial cuya posesión facilita el acceso, disfrute y mantenimiento de otros derechos básicos. En este sentido, **la vivienda constituye uno de los principales factores de protección frente a situaciones de vulnerabilidad social y previene de manera decisiva la exclusión social.** La pérdida de un alojamiento estable y digno se convierte, en muchas ocasiones, en la puerta de entrada a situaciones de exclusión social que, desgraciadamente, como nos muestra la realidad, son difíciles de revertir.

Por ello, cuando una persona acude a una administración local y expone la situación de necesidad de vivienda que padece su unidad de convivencia, resulta esencial que la entidad local, en ejercicio de sus competencias en materia de servicios sociales, analice la situación de la persona interesada y su unidad de convivencia y adopte las medidas protectoras (prestaciones económicas, etc) que resulten precisas, aunque la persona no las solicite expresamente.

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 02/09/2024, incumpléndose 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.

Del mismo modo, formulamos al **Ayuntamiento de Rotglà i Corberà** la siguiente sugerencia:

6. **RECOMENDAMOS** que, en el ejercicio de sus competencias en materia de servicios sociales y si no lo hubiere hecho ya, analice la situación de la persona interesada y adopte las medidas protectoras que resulten precisas para revertir las necesidades que queden constatadas.

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.

Aviso plazos DANA 2024

Las entidades locales y las personas directamente afectadas por la DANA tienen suspendido el cumplimiento de los plazos con el Síndic hasta el 06/01/2025. Más detalles en la [resolución del Síndic de 06/11/2024](#) y en www.elsindic.com.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana