"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	**2403498**
Materia	Vivienda
Asunto	Demora en el abono de ayuda al alquiler de 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 de proceder al abono de las cantidades pendientes de pago, correspondientes a una ayuda al alquiler de vivienda que le fue reconocida en el mes de diciembre de 2022.

Admitida a trámite la queja, en fecha 26/09/2024 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.

Transcurrido el plazo concedido sin haber recibido el informe requerido y sin que la administración solicitara la ampliación del plazo concedido para remitirlo, en fecha 26/11/2024 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 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 el marco del presente expediente de ayudas a la vivienda.

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 17/12/2024 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:

> Consultados los antecedentes obrantes en esta Dirección General de Vivienda resulta que, efectivamente, el [interesado] resultó beneficiario de una ayuda al alquiler en la convocatoria efectuada en el ejercicio 2022 en virtud de RESOLUCIÓN de 29 de diciembre de 2022, (…) por importe máximo de 2.700,00 euros. La documentación aportada por el interesado para el pago de la ayuda se encuentra en el departamento competente para su estudio y tramitación y respecto de la que se están realizando las actuaciones administrativas oportunas para su abono. En este sentido, al interesado se le han realizado pagos por importe de 2.047 euros (diversos pagos por importe de 450,00, 300,00, 450,00, 847,12 euros).
>
> 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, al interesado se le ha abonado un porcentaje importante de la ayuda concedida y se están realizando las actuaciones administrativas oportunas para que el pago de la cantidad pendiente.
>
> 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 el pago de la cantidad pendiente».

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 «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 no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 26/11/2024. 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