

"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** 2404676  
**Materia** Vivienda  
**Asunto** Falta de respuesta a solicitud de cambio de vivienda

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

1.1. El 19/12/2024, 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 cambio de vivienda que viene presentando ante la citada administración, debido a la no idoneidad de la vivienda que tiene asignada en la actualidad.

La interesada expuso en su escrito de queja lo siguiente:

Tras varios años esperando, me asignaron un 4º piso en la calle (...) de la localidad de Torreveja, residiendo en la misma desde hace 4 años aproximadamente, en el edificio existe ascensor pero no funciona desde hace años, parece ser que lo reparaban pero se volvía a estropear, hasta que la Generalidad dejó de repararlo, en la actualidad no tiene motor, solamente existe la cabina y la puerta de acceso al mismo, y mucha suciedad acumulada en su interior.

Voy a cumplir 71 años, padezco apnea del sueño teniendo que dormir conectada a una máquina de oxígeno, padezco dolor crónico lumbar, articular y muscular, a veces no puedo ni salir de casa pues subir a la vivienda se convierte en una odisea para mí, tengo reconocido por la Dirección Territorial de Bienestar Social un grado de discapacidad de categoría física en expediente n." (...)

El día 20 de septiembre de año 2021 presenté escrito a través del registro general del Ayuntamiento de Torreveja con número de entrada 31743 (se adjunta copia) en el que solicitaba el cambio de la vivienda asignada en el 4º piso por una vivienda más accesible, alegando mi situación física debido a las patologías que padezco aportando para ello documentación médica, sin que haya recibido contestación alguna al respecto.

El día 05 de octubre de 2023, con motivo del agravamiento de las patologías médicas, solicité nuevamente el cambio de vivienda, a través del registro general del Ayuntamiento de Torreveja mediante escrito con número de entrada 41431 (se adjunta copia) sin haber recibido contestación al mismo

El día 28 de noviembre de 2023 volví a reiterar mi solicitud mediante el mismo procedimiento con número de registro de entrada 49187, no habiendo recibido contestación alguna.

Mi situación medica empeora hasta el punto de que me siento presa en mi propia casa, ya que, el esfuerzo que tengo que realizar para bajar los 88 escalones que me separan de la puerta de la calle es brutal, y a veces casi imposible subirlos, por la sensación de asfixia

que me produce el esfuerzo que tengo que realizar para ello, durmiendo en el rellano de la escalera en un colchón muchos días

1.2. El 10/01/2025, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre «el estado de tramitación de los escritos y peticiones formulados por la persona interesada, con indicación de los acuerdos, actos y/o resoluciones que se hayan adoptado en relación con los mismos. En el caso de que, como indica la promotora del expediente de queja, no se haya dado respuesta a lo solicitado, expondrá los motivos que lo han impedido y las medidas adoptadas, o a adoptar, para revertir esta situación y proceder a la emisión y notificación de la resolución que, de acuerdo con las normas aplicables al caso, corresponda».

Asimismo, solicitamos que se nos informara sobre «las actuaciones realizadas para comprobar el estado de conservación y funcionamiento del ascensor en el edificio en el que reside la interesada y, si fuera competencia de esa administración, sobre las medidas adoptadas para proceder a su reparación y puesta en funcionamiento».

1.3. Transcurrido el plazo de un mes, no se ha recibido el informe requerido a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, ni consta que esta 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 autonómica a la hora de resolver de manera expresa la solicitud de cambio de vivienda que ha formulado.

## 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 (artículo 9 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 una respuesta expresa y motivada respecto de los escritos por los que ha solicitado que se acordase el cambio de la vivienda pública que le fue adjudicada, por la falta de idoneidad sobrevenida de la misma, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces.

De la lectura de la reclamación formulada por la persona interesada se aprecia que la administración le adjudicó el uso de una vivienda pública, atendiendo con ello a las necesidades de alojamiento que la misma padecía y dando satisfacción al derecho al acceso a una vivienda digna de la que es titular, en los términos marcado por la legislación vigente (en esencia, artículo 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, desarrollado por la [Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la Función Social de la Vivienda](#)-en adelante, LFSV) y el [Decreto Ley 3/2023, de 17 de febrero, del Consell](#), por el que se adoptan medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad y emergencia residencial en la Comunitat Valenciana agravadas por la guerra de Ucrania, y para evitar abusos en el ámbito inmobiliario -en adelante, Decreto Ley 3/2023-).

No obstante, el cumplimiento inicial de estas obligaciones de la administración, hemos de tener presente que las normas analizadas son claras y terminantes a la hora de definir el derecho que se reconoce y señalar que el derecho a la vivienda lo es a una vivienda “digna y adecuada”. Así se manifiestan expresamente tanto el citado artículo 16 de nuestro Estatuto de Autonomía (“...vivienda digna”), como los artículos 1 y 2 (entre otros) de la citada LFSV y el artículo 3 del Decreto 3/2023.

En el presente caso, la ciudadana expone que la vivienda en la que reside ha dejado de ser adecuada para las específicas necesidades que presenta y le genera una serie de problemas importantes en su calidad de vida, entre ellos, la imposibilidad de salir de la vivienda y desarrollar una vida digna y plena (artículo 10 de la Constitución Española: «la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social»).

Consecuencia de ello es que el análisis y resolución de la solicitud formulada por la persona interesada resulta **una cuestión prioritaria y urgente**.

Somos conscientes de que, de acuerdo con la normativa vigente, las solicitudes de cambio de vivienda se tramitan mediante la solicitud de inscripción en el Registro de Demanda de Vivienda de la Generalitat Valenciana y el procedimiento de adjudicación de vivienda que lo regula.

No obstante, ello no puede conducir a que una solicitud formulada, según expone la persona interesada, en fechas 20/09/2021 (presentada por ventanilla única en el Registro del Ayuntamiento de Torreveija; número de registro 2021-E-RC-31743), 05/10/2023 (presentada por ventanilla única en el Registro del Ayuntamiento de Torreveija; número de registro 2023-E-RC-41431) y reiterada el 28/11/2023 (a través del mismo sistema de ventanilla única; Registro del Ayuntamiento de Torreveija, 2023-E-RC-49187) no haya recibido aún una respuesta expresa, motivada y congruente.

Tal y como esta institución viene recordando en las distintas resoluciones emitidas en materia de adjudicación de viviendas públicas y gestión del Registro de Demanda, una vez solicitada la adjudicación de una 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.

Asimismo, hemos insistido en que 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 resultados 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.

Estas reflexiones son, lógicamente, extensibles a aquellos supuestos en los que, como el presente, se plantee la situación de una persona que solicita el cambio de la vivienda que tiene atribuida por la falta de adecuación de la misma a sus necesidades y las condiciones de vida gravosas que esta situación le genera.

La situación expuesta 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 y adecuada**; 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.

### **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 10/01/2025, 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, 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.
3. **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.
4. **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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana