Queja	**2500232**
Materia	Vivienda
Asunto	Disconformidad con denegación de ayuda municipal al alquiler

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 20/01/2025, la persona interesada presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por la denegación que le había notificado el Ayuntamiento de València respecto de la solicitud de una ayuda al alquiler de vivienda, que formuló al amparo de la convocatoria de ayudas de 2024 (publicadas en Boletín Oficial de la Provincia núm. 94, de fecha 16 de mayo de 2024).

La ciudadana aportó al expediente una copia de la resolución dictada por el Ayuntamiento de València, firmada en fecha 17/01/2025. De su lectura se aprecia que el motivo de la denegación fue el incumplimiento del «requisito de la Norma Tercera letra o) de la convocatoria de ayudas al alquiler 2024, que dispone que "Que las personas que tengan su domicilio habitual o permanente en la vivienda y habitación tengan una fuente regular de ingresos para poder pagar el esto es alquiler y acrediten unos ingresos mínimos, en conjunto, equivalentes a 0,5 veces el IPREM," 4.200 €».

En este sentido, la citada resolución expuso:

> A los efectos de esta convocatoria se considera Ingresos, de conformidad con la Norma Decimoséptima "Para determinar el límite máximo de ingresos de la unidad de convivencia, se partirá de las cuantías de la base imponible general y del ahorro, reguladas en los artículos 48 y 49 respectivamente, de la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, correspondiente a la declaración o declaraciones presentadas por la persona solicitante o por cada uno de los miembros de la unidad de convivencia mayores de 16 años, relativa al último período impositivo con plazo de presentación vencido en el momento de la solicitud de la ayuda correspondiente (...)"
>
> El nivel de renta de la persona solicitante y de la unidad de convivencia asciende a 2.673,95 €.
>
> En consecuencia es correcta la exclusión

1.2. El 10/02/2025, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de València que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre «las actuaciones realizadas (o a realizar) por la citada administración local para, en el momento de notificar a las personas interesadas la denegación de la ayuda a la vivienda solicitada, proceder a ofrecerles, en el ámbito de sus competencias en materia de vivienda y servicios sociales y en el marco del derecho a una buena administración, una información concreta, sencilla y comprensible de las actuaciones y peticiones que puede llevar a cabo y de los recursos que se han ideado para atender su específica situación».

1.3. El 28/02/2025 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

> (…) por el Servicio de Vivienda se informa que se han ideado para atender su específica situación lo siguiente:
>
> PRIMERO.- Mediante Moción del Concejal de Vivienda en fecha 17 de abril de 2024, se insta el inicio de las actuaciones pertinentes en orden a la aprobación de la convocatoria y concesión de las ayudas al alquiler para el año 2024. En el Boletín Oficial de la Provincia núm. 94, de fecha 16 de mayo de 2024, se publicó la convocatoria para ayudas municipales al alquiler 2024, aprobada por acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 3 de mayo de 2024.
>
> SEGUNDO.- De conformidad con la Norma Novena punto 5 de la convocatoria de las ayudas, se procedió a publicar las listas provisionales el día 21 de noviembre de 2024 en el Tablón de Edictos Electrónico. Se otorgará un plazo de diez días hábiles, a contar desde el día siguiente al de la publicación del anuncio en el Tablón de Edictos Electrónico del Ayuntamiento (www.valencia.es), para que las personas interesadas subsanen la falta de documentación o aleguen lo que estimen pertinente de conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
>
> TERCERO.- [La interesada], excluida en listas provisionales por “no acredita ingresos mínimos” presenta alegación en fechas 26 y 28 de noviembre, mostrando su disconformidad con la exclusión.
>
> Comprobada la documentación obrante en el expediente y, tras recabar los datos de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), previa autorización de la persona interesada y de los miembros de la unidad de convivencia, se constata que la persona solicitante y la unidad de convivencia (cónyuge), han presentado declaración conjunta y tienen una Base Imponible General de 0,00 €, una Base Imponible del Ahorro de 0,00 € y pensiones públicas exentas por ingreso mínimo vital de 1.673,95 €. Así mismo la persona solicitante tiene pensiones públicas exentas por prestaciones, pensiones o haberes pasivos de 1.000,00 €, todo ello correspondiente al ejercicio fiscal del año 2023, período impositivo tenido en cuenta en la presente convocatoria, esto es, un nivel de renta de 2.673,95 €.
>
> En consecuencia, no se cumple con el requisito de la Norma Tercera letra o) de la convocatoria de ayudas al alquiler 2024, que dispone que “Que las personas que tengan su domicilio habitual o permanente en la vivienda y habitación tengan una fuente regular de ingresos para poder pagar el alquiler y acrediten unos ingresos mínimos, en conjunto equivalentes a 0,5 veces el IPREM”. 4.200 €
>
> A los efectos de esta convocatoria se considera Ingresos, de conformidad con la Norma Decimoséptima: “Para determinar el límite máximo de ingresos de la unidad de convivencia, se partirá de las cuantías de la base imponible general y del ahorro reguladas en los artículos 48 y 49 respectivamente de la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, correspondiente a la declaración o declaraciones presentadas por la persona solicitante o por cada uno de los miembros de la unidad de convivencia mayores de 16 años, relativa al último período impositivo con plazo de presentación vencido en el momento de la solicitud de la ayuda correspondiente (...)”.

CUARTO.- Por Resolución GC-64 de 10 de enero de 2025, del Concejal de Vivienda se resuelve la convocatoria de ayudas al alquiler 2024 y se estiman y desestiman las alegaciones presentadas, notificando la misma a la interesada en fecha 20 de enero de 2025, con indicación de si pone fin o no a la vía administrativa, la expresión de los recursos que proceden, en su caso, en vía administrativa y judicial, el órgano ante el que hubieran de presentarse y el plazo para interponerlos de conformidad con el artículo 40 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

QUINTO.- Respecto de la información sobre "las actuaciones a realizar por la citada administración local para, en el momento de notificar a las personas interesadas la denegación de la ayuda a la vivienda solicitada, proceder a ofrecerles, en el ámbito de sus competencias en materia de vivienda y servicios sociales y en el marco del derecho a una buena administración, una información concreta, sencilla y comprensible de las actuaciones y peticiones que puede llevar a cabo y de los recursos que se han ideado para atender su específica situación."

En un procedimiento de concurrencia competitiva en el que se han presentado en el año 2024, 4.737 instancias, y en el que el plazo máximo para resolver y publicar son 6 meses desde la finalización del plazo para presentar solicitudes, no puede atenderse a circunstancias particulares de cada solicitante.

La interesada puede presentar en cualquier momento solicitud al Servicio de Vivienda y se le informa de forma concreta e individualizada de las ayudas, recursos y soluciones a las que la misma puede optar de manera alternativa en el mismo Ayuntamiento de Valencia o en su caso puede solicitar información a otra Administración.

1.4. El 04/03/2025 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles. No obstante, no tenemos constancia de que la ciudadana haya verificado este trámite, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

En la resolución de inicio de investigación del presente procedimiento de queja y como antecedente que justificó la apertura del mismo y la solicitud de información al Ayuntamiento de València, se expuso a la citada administración local que esta institución había tenido la oportunidad de analizar un supuesto análogo al que se planteaba en el presente supuesto, en relación con las ayudas al alquiler convocadas y resueltas por la Generalitat Valenciana, todo ello en el marco del expediente de queja 2300026, en el cual se emitió una resolución de consideraciones en la que realizamos una serie de razonamientos que debemos reiterar en la presente resolución.

Tal y como expusimos a la administración local en nuestra resolución de inicio de investigación de fecha 20/01/2025 y se confirma con la lectura del informe que esta nos ha remitido, debemos considerar que la administración adoptó la resolución de denegación de la ayuda como consecuencia de lo previsto en las bases que regían la convocatoria, la cual de manera expresa (en

consonancia con lo previsto por el Plan Estatal de Vivienda) permite la previsión de unos ingresos mínimos para la concesión de las ayudas al alquiler de vivienda.

Hemos de tener en cuenta, asimismo, que dichas bases reguladoras de la convocatoria no fueron impugnadas y que el Ayuntamiento de València, como cualquier administración, está sometida a un estricto deber de cumplimiento de la legalidad (artículo 9 de la Constitución).

Finalmente, tenemos en cuenta que la administración informó a la interesada, tal y como era su obligación, del régimen de recursos que podía interponerse frente a esta resolución; por lo que no podemos concluir que se haya producido en el presente caso una situación de indefensión.

Todo lo anterior determinó, tal y como pusimos de manifiesto en nuestra resolución de inicio de investigación, que no pudiéramos admitir a trámite la queja por lo que se refería a la denegación de la citada ayuda.

No obstante, el caso que la persona interesada sometió a nuestra consideración despertó nuestra preocupación, y así se lo expusimos al Ayuntamiento de València en la citada resolución de inicio de investigación, porque la resolución de denegación de una ayuda a una unidad de convivencia por no justificar un mínimo de ingresos no viniera acompañada de una información concreta e individualizada de las ayudas, recursos y soluciones a las que los mismos pueden optar de manera alternativa.

Admitida a trámite la queja por este motivo, solicitamos información al Ayuntamiento de València, como hemos expuesto previamente, sobre «las actuaciones realizadas (o a realizar) por la citada administración local para, en el momento de notificar a las personas interesadas la denegación de la ayuda a la vivienda solicitada, proceder a ofrecerles, en el ámbito de sus competencias en materia de vivienda y servicios sociales y en el marco del derecho a una buena administración, una información concreta, sencilla y comprensible de las actuaciones y peticiones que puede llevar a cabo y de los recursos que se han ideado para atender su específica situación».

Al respecto de esta específica cuestión, el informe del Ayuntamiento de València se pronuncia en su parte final:

> En un procedimiento de concurrencia competitiva en el que se han presentado en el año 2024, 4.737 instancias, y en el que el plazo máximo para resolver y publicar son 6 meses desde la finalización del plazo para presentar solicitudes, no puede atenderse a circunstancias particulares de cada solicitante.
>
> La interesada puede presentar en cualquier momento solicitud al Servicio de Vivienda y se le informa de forma concreta e individualizada de las ayudas, recursos y soluciones a las que la misma puede optar de manera alternativa en el mismo Ayuntamiento de Valencia o en su caso puede solicitar información a otra Administración.

Esta institución, reiterando lo ya expuesto en nuestra anterior resolución de consideraciones de 06/06/2023 (expediente de queja 2300026), disiente de estas conclusiones.

Y es que esta institución entiende que no puede ser de otra manera.

Tal y como expusimos en la citada resolución de consideraciones de 06/06/2023 (Expediente 2300026) y trasladamos al Ayuntamiento de València en la resolución de inicio de investigación del presente expediente de queja, la inclusión de una base que determina la denegación de la ayuda al alquiler de vivienda en el caso de no alcanzarse un mínimo de ingresos, es claro que es una previsión destinada a regular la situación de personas que, integradas en una unidad de convivencia, **presentan una clara situación de vulnerabilidad**, derivada de los limitados ingresos que obtuvieron en el ejercicio de referencia.

Entendemos que la exclusión de estas unidades de convivencia del ámbito de las ayudas al alquiler de vivienda no radica, lógicamente, en una falta de necesidad de intervención de los poderes públicos en la situación que padecen (en este caso, en materia de vivienda) sino más bien en la consideración de que dicha intervención deba producirse a través de otros mecanismos que sean más intensos y eficaces para garantizar la efectividad del derecho al disfrute de una vivienda digna.

Consecuencia de ello es que entendemos que la denegación de la ayuda en estos casos por no alcanzarse los límites mínimos de ingresos, consecuencia directa de la aplicación de los requisitos establecidos en la convocatorias, no debe hacerse sin, al mismo tiempo, y dados los indicios de vulnerabilidad que se están constatando, informar a la persona solicitante de la existencia de esos otros mecanismos más adecuados para encauzar la solución del problema de acceso y/o mantenimiento de la vivienda que están manifestando.

No nos cansaremos en insistir en la idea de que la posesión de una vivienda facilita el acceso a otros derechos y constituye un importante factor de protección frente a la pobreza. De la misma manera, 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.

Precisamente por ello, hemos de insistir en la importancia que tiene, en un escenario de incertidumbre económica como es el que nuestra sociedad vive en estos momentos, que los recursos dispuestos para facilitar el acceso y/o mantenimiento de una vivienda digna lleguen a aquellos sectores de la población que más lo necesitan; este objetivo constituye, de este modo, una de las principales exigencias de las políticas públicas en materia de vivienda.

En resumidas cuentas, entendemos que la denegación de una ayuda al alquiler de vivienda, cuando esta viene motivada por no alcanzar la unidad de convivencia un límite mínimo de ingresos, debe venir acompañada de una información concreta, sencilla y comprensible para la persona interesada, de las actuaciones que puede llevar a cabo y de los recursos que se han ideado para atender su específica situación.

Al respecto, estimamos que conviene recordar que el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público determina que las administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos; simplicidad, claridad y proximidad a estos y eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados.

Por su parte, el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas reconoce a los ciudadanos el derecho a que «las

autoridades y empleados públicos» les faciliten «el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones».

A su vez, el artículo 53 de esta misma norma de procedimiento determina que los interesados tienen derecho «a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar».

A estas normas debe añadirse lo establecido por la Ley 3/2019, de Servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana (en adelante, LSSI), que determina que la misma tiene por objeto, entre otros, «establecer los mecanismos de planificación, colaboración y coordinación de los servicios sociales con los otros sistemas y políticas públicas, **en garantía de una atención integral a la persona**» (artículo 1 letra d).

Asimismo, establece en su artículo 6 que los servicios sociales valencianos se regirán, entre otros, por el **principio de autonomía y desarrollo personal** (se facilitarán los medios necesarios para que las personas dispongan libremente de los apoyos y de las condiciones más convenientes para desarrollar sus proyectos vitales) y por el **principio de orientación centrada en la persona** (se garantizará la atención social personalizada, integral y continua, a partir de una intervención holística y favoreciendo una actuación transversal y coordinada).

Abordando específicamente la problemática del acceso a la vivienda, el artículo 54 LSSI establece:

> 1. La coordinación entre el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y la conselleria competente en materia de vivienda comprenderá el conjunto de actuaciones y prestaciones destinadas a las personas con necesidades relativas a la vivienda por carencia, accesibilidad o mejora de su infraestructura.
>
> 2. Para procurar una atención más eficiente y mayor sinergia y aprovechamiento de las prestaciones, **los servicios sociales y los de vivienda garantizarán su complementariedad**, **evitando duplicidades y ofreciendo una atención integral para facilitar el acceso a la vivienda** y evitar desahucios de las personas y familias en situación de vulnerabilidad, especialmente, en los espacios vulnerables de acuerdo al artículo 25 de esta ley.

En este sentido, debemos recordar que el citado sistema Público de Servicios Sociales «tiene por objeto garantizar el ejercicio de aquellos derechos sociales que le son propios, favoreciendo la inclusión social, la autonomía y el desarrollo personal, la convivencia, la igualdad de oportunidades y la participación social, desarrollando una función promotora, preventiva, protectora, de acompañamiento, de apoyo y de rehabilitación frente a las necesidades sociales originadas por situaciones de vulnerabilidad, desprotección, desamparo, dependencia o urgencia social» (artículo 5 LSSI).

La conclusión que extraemos de la lectura de estos preceptos es que no resulta lícito compartimentar a las personas y a sus necesidades en función de las competencias que se asignan a cada administración o, dentro de estas, a las unidades y servicios en los que estas se organicen, sino que, en sentido contrario, **las competencias deben coordinarse y ejercerse para atender de manera integral las necesidades de las personas**; especialmente en aquellos casos en los que estas se encuentren en una situación de vulnerabilidad y/o en riesgo de exclusión social.

Precisamente por ello, consideramos que resulta de todo punto de vista inaceptable que el Ayuntamiento de València se pronuncie, respecto de la específica cuestión que se le planteó, señalando que «no puede atenderse a circunstancias particulares de cada solicitante», «en un procedimiento de concurrencia competitiva en el que se han presentado en el año 2024, 4.737 instancias (…)».

Hemos de señalar, en este punto, que recientemente las Defensorías del Pueblo hemos recordado que «las y los servidores públicos, en el ejercicio de potestades y funciones públicas, deben actuar con empatía y sensibilidad social, de manera proactiva, poniéndose en el lugar de las personas intervinientes en cada caso facilitando el ejercicio de sus derechos» (Declaración programática y decálogo de las Defensorías del Pueblo de las XXXVII Jornadas de Coordinación).

Asimismo, hemos señalado que «**la buena administración no es solo cumplir estrictamente las normas y el procedimiento; sino también satisfacer las necesidades de las personas y cumplir la función de servir, que es propia de la Administración y de las personas que la integran**. Consecuencia de ello es que este concepto eleva a la categoría de requisito central de la actividad de las personas servidoras públicas la plena y constante empatía con el problema que padece la persona; es decir, la labor de ponerse constantemente en su lugar a la hora de analizar lo que plantea y ofrecerle una solución. Se trata, en resumidas cuentas, de maximizar la vinculación ética y la sensibilidad social».

En consecuencia, hemos expresado que «la buena administración debe ser considerada una condición de efectividad del Estado de derecho y de la plena vigencia del derecho de defensa de los propios derechos (artículos 1 y 24 CE), en orden a convertir en real y efectivo el disfrute de los derechos y las garantías que el ordenamiento jurídico reconoce a las personas».

Como se ha señalado previamente, la buena administración debe definirse, por ello, como «la específica **obligación que se impone** a las Administraciones Públicas, y a las personas que las componen y prestan sus servicios en ella, **de extremar al máximo la diligencia en el ejercicio de sus competencias**» (Documento de conclusiones Técnicas del Taller Preparatorio de las XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo).

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos al **Ayuntamiento de València** las siguientes consideraciones:

1. **RECOMENDAMOS** que, en aquellos casos en los que, por aplicación de las bases de sus convocatorias, deba acordar la denegación de una ayuda por no alcanzar la unidad de convivencia solicitante de la misma el nivel mínimo de ingresos requerido, proceda a orientar, en la notificación que se efectúe al efecto, a las personas solicitantes sobre las ayudas y recursos puestos a su disposición para atender la situación de vulnerabilidad y necesidad de vivienda que la misma causa de denegación concurrente pone de manifiesto.

2. **RECOMENDAMOS** que, actuando en consecuencia, en el presente supuesto y si no lo hubiera hecho ya, informe a la persona interesada de las ayudas y/o recursos que, de acuerdo con la normativa vigente, especialmente en materia de vivienda y servicios sociales

y atención a la vulnerabilidad, le cabe solicitar y, en su caso, obtener para ver atendida la necesidad de vivienda que padece la unidad de convivencia en la que se integra.

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