

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2500604
Materia Vivienda
Asunto Exclusión en lista definitiva de ayudas al alquiler.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 10/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500604, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se recogía la queja por la exclusión de su solicitud de ayudas al alquiler 2024.

Señalaba la persona interesada que el 02/10/2024 presentó solicitud de ayuda al alquiler 2024 a través del Ayuntamiento de Benidorm, remitiendo la documentación que no había adjuntado mediante correo ordinario. Publicada la lista provisional, comprobó que su solicitud no figuraba, presentando reclamación, que no ha sido tenida en cuenta, pues no figura en la lista definitiva publicada.

Por ello, el 13/03/2025 solicitamos a la Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Vicepresidencia Primera exponía, en resumen:

- Que el día 02/10/2024 tuvo entrada en el registro del servicio territorial de Vivienda de Alicante determinada documentación presentada por la interesada a través del ayuntamiento de Benidorm, pero no se acompañó el formulario de solicitud cumplimentado electrónicamente como debe realizarse en conformidad con lo dispuesto en las bases de la convocatoria.
- Se contactó en reiteradas ocasiones telefónicamente con la interesada para informarle que cumplimentara telemáticamente el formulario de solicitud y lo tramitara telemáticamente con certificado digital (en su caso, a través del ayuntamiento de Benidorm) o bien cumplimentara telemáticamente el formulario sin certificado digital y presentara el justificante impreso en el registro Prop de Benidorm o en cualquier registro de cualquier administración pública.
- Sin embargo, la siguiente actuación de la interesada se produjo el día 20/11/2024 en que se recibió en el registro de entrada del servicio territorial de Vivienda de Alicante escrito de la misma conteniendo alegaciones contra la exclusión de la Lista de solicitudes admitidas y aportando justificante de un envío realizado a través del Servicio de Correos consistente en carta certificada según se hace constar, remitida el día 04/10/2024 al Servicio Territorial de Vivienda.

- . A la vista de lo expuesto se concluye que la interesada no acredita haber formulado la solicitud de ayuda en ninguna de las formas previstas en las bases de la convocatoria lo que motivo su exclusión de la misma.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada se reiteraba en los argumentos expuestos en su escrito inicial de queja.

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.

De la información facilitada por la Vicepresidencia Primera, se comprueba que los defectos en la forma de presentación de la solicitud llevaron a la exclusión de la persona interesada de la convocatoria de ayudas, pues su solicitud no se ajustaba a la forma de presentación prevista en la correspondiente convocatoria, siendo ajustada a la normativa vigente la actuación de la administración.

No obstante, más allá del caso concreto planteado por la persona interesada creemos oportuno recordar que el artículo 19 (Situaciones de riesgo de exclusión o especial vulnerabilidad) de la nueva Ley del Síndic de Greuges (Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat) atribuye a esta institución, de manera expresa, la función de prestar «una atención preferente y prioritaria a aquellos supuestos en los que pueda detectarse la existencia de personas o colectivos en situaciones de riesgo de exclusión o de especial vulnerabilidad, derivadas de la pobreza, la marginalidad, la violencia de género, los periodos prolongados de desempleo, la falta de acceso a recursos o servicios básicos, (...) o la discriminación por cualquiera de las condiciones o circunstancias personales o sociales a las que se refiere el artículo 14 de la Constitución».

Así, el caso que plantea el presente expediente de queja debe ser enmarcado en el citado mandato del legislador, y debiendo hacer referencia al expediente de queja [nº 2102276](#), tramitado por esta institución y referida, igualmente, a la tramitación exclusivamente electrónica de las ayudas al alquiler 2021.

Como hemos expuesto en las numerosas resoluciones que el defensor ha venido resolviendo en los últimos tiempos, 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.

Así las cosas, garantizar que las ayudas convocadas para facilitar el acceso a una vivienda digna lleguen a aquellos sectores de la población que más lo necesitan, consideramos que constituye una de las principales exigencias de las políticas públicas en materia de vivienda.

En este caso concreto, la Resolución de 5 de agosto de 2024, por la cual se aprueban las bases reguladoras para la concesión de ayudas del Programa de ayudas al alquiler de viviendas del Plan estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025, correspondientes al ejercicio 2024, dispone en su base duodécima:

La solicitud y la documentación anexa para la concesión de las ayudas se formalizará por quienes pretendan obtener la condición de parte beneficiaria de la ayuda de acuerdo con la base cuarta, o en su caso por sus representantes, en los términos del artículo 5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, mediante formulario cumplimentado electrónicamente que estará disponible en la sede electrónica de la Generalitat, www.gva.es, en la forma y plazo que se establezca en la correspondiente convocatoria. Las personas interesadas en solicitar estas ayudas tendrán derecho a ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con la Administración pública en el marco de las previsiones contenidas en los artículos 12 y 13, a) y b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Sólo se podrá presentar una solicitud por vivienda, por lo que, si se detecta la presentación de varias solicitudes para una misma vivienda, se anularán de oficio las solicitudes duplicadas, manteniéndose como una única solicitud la presentada en último lugar. No se admitirán a trámite aquellas solicitudes de otra forma presentadas o fuera del plazo establecido, resolviéndose su inadmisión, previa resolución dictada en los términos del artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Analizado desde este punto de vista, la introducción de un procedimiento de tramitación exclusivamente electrónica, como es el previsto por la citada Resolución, consideramos que no es en estos momentos la mejor opción para servir a estos objetivos y conseguir la atención, promoción y satisfacción de los derechos a la vivienda de los colectivos más vulnerables.

Como hemos indicado en este sentido, uno de los principales retos que se abren en la actualidad a las administraciones públicas es reformular sus procedimientos administrativos, de manera que las ayudas lleguen a quienes de verdad las necesitan y no, necesariamente, a quienes sepan cómo encontrarlas, «porque a menudo a las necesidades de las personas se suma su falta de capacidad para relacionarse con la Administración o con el manejo de las nuevas tecnologías. La brecha tecnológica se deja sentir en perjuicio de los más débiles y, especialmente, de los más mayores. El reto actual es que sea la Administración quien vaya a buscar al ciudadano que precisa de sus servicios o ayudas y no al revés. Aun así, ir a buscarle no sería suficiente; puesto que habría que ayudarle también a gestionar sus necesidades y sus demandas. Hoy, habitualmente, se hace lo contrario, diseñando tramitaciones complicadas, cargadas de requisitos que, más que nada, son impedimentos que debe saber sortear la ciudadanía» ([Informe Anual 2020, pág. 14](#)).

A las anteriores consideraciones debemos unir las consideraciones relativas a la posible inobservancia de las previsiones contenidas en el artículo 12 del Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana cuando establece que «la imposición de la relación electrónica se podrá establecer cuando las personas interesadas se correspondan con personas jurídicas o colectivos

de personas físicas que, por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados, tengan garantizado el acceso y disponibilidad de medios tecnológicos precisos».

Este precepto establece que «la obligación de utilizar medios electrónicos requerirá el análisis previo y acreditación de que dicha imposición en modo alguno pueda suponer discriminación por la falta de garantía del acceso, disponibilidad y conocimiento de uso de los medios tecnológicos precisos y, en su caso, se arbitren los medios eficaces para evitarla».

Finalmente, es preciso recordar que el artículo 14 (Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al señalar que «las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento».

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA VICEPRESIDENCIA PRIMERA Y CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. RECOMENDAMOS:

- . Que, en el marco de sus competencias, proceda a realizar una evaluación detallada de la afección que se haya podido derivar de la previsión de un procedimiento de tramitación exclusivamente electrónico de las ayudas que venimos analizando para los derechos de las personas afectadas (singularmente, su derecho a la vivienda) y, en especial, para las personas que pertenezcan a colectivos especialmente vulnerables y en situación de exclusión social.

- . Que, a la vista de los resultados obtenidos, se reconsidere el mantenimiento, en futuras convocatorias, de dicho sistema de tramitación o, en su defecto, que se adopten medidas concretas para asistir a los solicitantes de las ayudas y garantizar su efectiva participación en el proceso de solicitud y concesión de las ayudas convocadas.

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