

"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 2501094
Materia Vivienda
Asunto Demora en el abono de ayuda a la 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 la totalidad de las cantidades que se le adeudan en concepto de una ayuda al BONO Alquiler Joven, de la que es beneficiario.

Admitida a trámite la queja, en fecha 17/03/2025 nos dirigimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitando que nos remitiera un informe sobre esta cuestión, concediéndole a este efecto el plazo de un mes.

Transcurrido dicho plazo sin haber recibido el informe requerido y sin que la administración solicitara la ampliación del plazo concedido para remitirlo, en fecha 30/04/2025 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 las personas 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 ayudas 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.
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.

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 en los plazos establecidos para ello la información o la documentación solicitada en el inicio de este procedimiento, 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 26/5/2025 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el que se exponía:

(...) se INFORMA lo siguiente:

Respecto del recordatorio del deber legal que tratar los asuntos que afecten a las personas 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, esta Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda debe destacar que el número de expedientes que gestiona esta Dirección General de Vivienda y de solicitudes que se presentan así como el actual volumen de recursos que se interponen dificulta la resolución de los mismos dentro de los plazos establecidos

Respecto de la recomendación de que se adopte 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, se informa que se le han emitido pagos a fecha de la firma por valor de 3905,95€ de los 6000€ que tiene concedidos. Tiene pendiente de abonar otros 2000€ que tiene correctamente justificados, que se abonarán a la mayor brevedad.

Respecto de la recomendación contenida en el tercer apartado de la Resolución emitida se considera improcedente, al día de la fecha, iniciar de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial como consecuencia del anormal funcionamiento de la administración pública en el presente supuesto.

Respecto del recordatorio final, de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados, se informa que es voluntad de esta administración colaborar en todo lo requerido con el Síndic de Greuges a la mayor brevedad, en función de los recursos humanos y materiales disponibles.

Sirva esta respuesta asimismo para el escrito inicial remitido por el Síndic de Greuges a esta conselleria con fecha 17/03/2025.

A la vista de lo expuesto SE ACEPTA PARCIALMENTE LA RECOMENDACIÓN EFECTUADA

De la lectura del informe emitido se aprecia que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda manifiesta la aceptación de la recomendación formulada por esta institución para 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 ayudas que se adeudan a la persona interesada en concepto de alquiler de vivienda», manifestando que «se le han emitido pagos a fecha de la firma por valor de 3905,95€ de los 6000€ que tiene concedidos. Tiene pendiente de abonar otros 2000€ que tiene correctamente justificados, que se abonarán a la mayor brevedad».

De lo expuesto apreciamos que, aunque la administración autonómica manifiesta la aceptación de la recomendación emitida, no expone ni cuáles son las medidas concretas que van a ser adoptadas para dar cumplimiento a lo recomendado ni ofrece una indicación de los plazos concretos para proceder al pago de las cantidades que se adeudan a la persona interesada. Ello nos impide entender materialmente aceptada la recomendación.

Por otra parte, y respecto de la recomendación emitida sobre la iniciación de oficio de un expediente de responsabilidad patrimonial, la administración se limita a exponer la conclusión («se considera improcedente»), pero sin indicar cuáles son los argumentos que le llevan a alcanzar esa conclusión; por ello, hemos de considerar que la respuesta ofrecida a la recomendación efectuada no se encuentra debidamente motivada y, por ello, no satisface el deber legal que impone el artículo 35 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, de manifestar de manera inequívoca su posicionamiento respecto de las recomendaciones formuladas por esta institución. Hemos de recordar que este precepto establece que «la no aceptación habrá de ser motivada».

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 30/04/2025. 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