

"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** 2503547  
**Materia** Vivienda  
**Asunto** Demora en concesión de vivienda pública

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

1.1. El 17/09/2025, la persona promotora del expediente interpuso una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que estaban incurriendo el Ayuntamiento de Catarroja y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la hora de ofrecer una solución al problema de necesidad de vivienda que padecen y habían expuesto ante las citadas administraciones.

Según expusieron en su escrito de queja, tuvieron que ser desalojados de la vivienda en la que residían como consecuencia de la DANA que afectó a la provincia de Valencia en octubre de 2024, siendo realojados en el CATE de Burjassot.

En este sentido, expusieron en su escrito de queja:

(...) el día 8 se cerró cate de Burjassot. Y con malas maneras yo tuve denunciar a la policía porque día 3 septiembre por la tarde me han tocado la puerta de mi habitación intimidando. Eran antio cupas es una vergüenza como no han tratado sólo. Estoy temporal en casa de unos amigos no es justo que todos hayan salido una vivienda digna y gratis durante un año y yo mi pareja no que injusto no es lo que puedo hacer mi asistencia social no se ha movido solo sabe decir están denegadas y mi pareja no puede estar en la calle los albergues no son una solución yo quiero una vivienda digna no pido lujos. Donde poder vivir soy afectados por Dana como todos te mando esto

(...)

Ahora nos quieren reubicar en un albergue en Rocafort (a las afueras de Valencia), un recurso previamente rechazado por otra persona alojada en el mismo centro por presencia de cucarachas y pésimas condiciones de salubridad.

Consideramos que no es digno ni seguro aceptar un lugar que ya ha sido catalogado como insalubre. Además, mi pareja tiene una discapacidad reconocida y esta opción agrava la sensación de trato desigual que venimos sufriendo por parte de las administraciones.

Adjunto fotografías y registros relevantes

Del mismo expresan:

(...) Estamos aquí Burjassot por la Dana y ahora nos quieren derivar a otro albergue en Castellón. No podemos ir porque mi pareja tiene aquí sus especialistas es diabético tipo y tiene aquí su trabajo no tiene porqué déjalo todo irse más con más problemas que tiene que está pagando la manutención de su hija que encima ni la ve.

Yo no es que lo rechazo ese recurso no es que no está bien ese recurso muy estricto muchas normas y no quiero estar así bajo presión no lo aguanto más ya bastante estamos aquí aguantando siempre control no quiero.

Las asistencias sociales de Catarroja no hacen nada solo nos quieren derivar esos recursos. Queremos una vivienda digna no tituladas que mi pareja no lleva bien su alimentación por culpa de estos sitios por favor ayúdame que puedo hacer

(...) no he rechazado ninguna ayuda social, sino que he manifestado que las viviendas tuteladas o supervisadas no se ajustan a mi situación personal ni a la de mi pareja, (...), quien tiene una discapacidad reconocida del 69%.

Mi pareja y yo necesitamos una vivienda autónoma con un alquiler asequible, y solicitamos apoyo para acceder a ella, como:

- Pago de fianza
- Ayuda para varios meses de alquiler
- Orientación o mediación con entidades sociales o fundaciones

Consideramos injusto que se interprete nuestra petición como un “rechazo” a la ayuda. Nuestra intención es colaborar y encontrar una solución habitacional digna y adaptada a nuestras necesidades

La persona interesada adjunta a su escrito de queja una copia de su solicitud de inscripción en el Registro de Demanda de Vivienda Pública de la Generalitat Valenciana de fecha 25/04/2025 (número de registro GVRTE/2025/1941889).

1.2. El 25/09/2025, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de Catarroja y 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 las siguientes cuestiones:

- **Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda:**

- Estado de tramitación de la solicitud de adjudicación de vivienda pública de la persona interesada, con expresión de los motivos que han impedido proceder a la concesión de la vivienda demandada, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde la fecha de su presentación.
- Medidas adoptadas para determinar si la persona interesada se encuentra en alguna de las situaciones previstas en el artículo 2.2 de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda.
- Medidas adoptadas para, de acuerdo con las previsiones de la citada Ley 2/2017 y la legislación concordante, conceder a la persona interesada cualquiera de los mecanismos alternativos previstos en caso de no poder concederle el uso y disfrute de una vivienda por insuficiencia del parque público; en especial, ayudas de carácter económico.
- En el caso de que la causa de no concesión de la vivienda solicitada sea la insuficiencia de viviendas disponibles en los municipios indicados por el interesado en su solicitud, medidas adoptadas, o susceptibles de adopción, para aumentar el número de viviendas en número suficiente para atender la demanda existente en esos municipios (art. 2.3 de la Ley 2/2017, de 3 de febrero).
- En este sentido, nos indicará el número de viviendas con las que cuenta esa administración en los citados municipios (tanto disponibles como adjudicadas) y el número de solicitudes de vivienda en las que está pendiente la adjudicación y se encuentran en lista de espera.

- **Ayuntamiento de Catarroja:**

- Actuaciones realizadas, en el ámbito de sus competencias en materia de servicios sociales y vivienda para, a la vista de la situación de necesidad de vivienda de la unidad de convivencia de la ciudadana, atender a la interesada y concederle los recursos adecuados que permitan paliar la situación que padece.

1.3. El 24/10/2025 se registró el informe remitido por el Ayuntamiento de Catarroja. En dicho informe se exponía:

[Las personas interesadas] tienen expediente en Servicios Sociales de Catarroja desde 2022, hasta la fecha se les han realizado las siguientes actuaciones:

- En 2022 se le concede una prestación por necesidades básicas a (...) por 300 euros, en las citas se constata que residía en Avenida (...), en Catarroja, en situación irregular de ocupación, practicando la mendicidad. Con la firma de cesión de datos, se comprueba que (...) tiene una vivienda en propiedad en Almería, en la que ella refiere que vive su hijo.

- Se le solicitó la primera Renta Valenciana de Inclusión en 2023. Tras el acuerdo de inclusión firmado se trata de contactar con ella para la realización del Plan de Itinerarios de Inclusión Social y de realizar seguimiento en diferentes áreas. Acude a alguna cita puntual, pero no se puede llevar a cabo ninguna visita domiciliaria puesto que cuando se acude al domicilio nunca se encuentra nadie residiendo en ese bajo, permanece siempre cerrado. Esta prestación fue extinguida de oficio por estar (...) percibiendo una prestación por desempleo incompatible con los requisitos de la RVI.

- Tras la DANA del 29 de octubre de 2024, (...) acuden a Servicios Sociales refiriendo que el bajo en el que residían ha quedado afectado y no pueden permanecer allí, diciendo no tener otra solución habitacional temporal. Desde el departamento se realizan las siguientes actuaciones, según los protocolos de urgencia activados desde diferentes órganos en materia de vivienda.

1. Del 4 al 10 de noviembre de 2024 se les alojó en un hotel a costes pagados por el Ayuntamiento de Catarroja mientras se buscaba una alternativa para la pareja.

2. El 10 de noviembre se consigue plaza para ambos en el Centro de Acogida Temporal de Burjassot, que desde la Dirección General se habilita para poder alojar a personas cuyas viviendas han sido afectadas por la DANA, gestionados por Cruz Roja, y no tienen otras alternativas. Permaneciendo en este recurso hasta la fecha de su cierre, finales de septiembre de 2025.

3. Conjuntamente con personal de Cruz Roja, encargados de la gestión de dicho recurso, se realizaron los trámites para solicitarles plaza concertada en el sector de atención a personas en situación de exclusión social pertenecientes a colectivos vulnerables, en fecha 29/01/2025.

4. En coordinación con el órgano competente de asignar las plazas concertadas, somos conocedoras de que la pareja rechaza dos recursos habitacionales en diferentes municipios y fechas, argumentando que no son viviendas dignas porque están bajo supervisión de alguna entidad y reclaman realizar la solicitud de vivienda social del EVHA o SAREB.

5. Tras varias entrevistas e insistencias por parte de la pareja, aun siendo conocedoras que no cumplían algunos de los requisitos para solicitar este

tipo de viviendas sociales, se les tramita solicitud por el trámite de urgencia para afectados DANA de vivienda del EVHA en fecha 25/04/2025. Además, se solicita al SAREB valoración de la situación habitacional de (...) en el mes de junio, con una contestación negativa de la entidad, por no cumplir requisitos.

6. En diversas citas con la trabajadora social de referencia, se les informa que podrán percibir ayudas para el pago de alguna mensualidad de alquiler y/o el pago de la entrada o fianza a través de Prestaciones Económicas Individuales Municipales, siempre y cuando tengan un contrato de vivienda o habitación que justifique el pago de dicha prestación.

Además se le tramita de nuevo la Renta Valenciana de Inclusión en fecha 07/08/2025, aun habiéndoles rechazado el Ingreso Mínimo Vital por tener patrimonio en Almería. El estado actual de la renta es "Propuesta aprobada trámite inicial".

1.5. El 04/11/2025 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.

1.6. El 01/12/2025 la persona interesada presentó alegaciones, reiterando su necesidad de vivienda. En particular, expone que «(...) todo lo que nos han hecho no ayudarnos solo dicen (...) la asistencia social me dice busque alquiler y están por las nubes (...)».

1.7. En fecha 22/10/2025 tuvo entrada en el registro de esta institución un escrito de la citada Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitando la ampliación del plazo concedido para emitir el referido informe; ampliación que, por el plazo adicional de un mes, fue acordada por medio de resolución de fecha 30/10/2025.

1.8. Transcurrido el plazo concedido, no se ha recibido el informe requerido a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, ni consta que la administración autonómica 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 de la administración autonómica a la hora tanto de resolver de manera expresa la solicitud de adjudicación de vivienda de la persona interesada, como de ofrecerle un recurso concreto con el que satisfacer el derecho al disfrute de una vivienda digna del que la ciudadana es titular.

## **2 Conclusiones de la investigación**

El presente expediente se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado 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, así como al derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada (artículos 9 y 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

De la lectura de los documentos que integran el expediente apreciamos que en el presente supuesto la ciudadana dirigió, simultáneamente, su petición tanto al Ayuntamiento de Catarroja como a la

Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en cuanto administraciones con competencias en materia de vivienda.

Esta situación determina que ambas administraciones hayan intervenido en el asunto, en el ejercicio de sus competencias en materia de vivienda y servicios sociales y que, por ello, debamos analizar en la presente resolución de consideraciones la actuación observada por cada una de ellas.

- **Actuación de la administración autonómica en el ejercicio de sus competencias en materia de vivienda.**

El Síndic de Greuges, a través de las diversas resoluciones dictadas en materia de vivienda y de los Informes Anuales presentados a Les Corts, ha establecido claramente cuál es su posición respecto de la problemática que se plantea en el presente expediente de queja; posición que es conocida por la administración autonómica.

En este sentido, debemos reseñar la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103262, de 04/05/2022](#) y la [Resolución de consideraciones a la administración de la queja nº 2203153](#) y la [Resolución de consideraciones a la administración de la queja 2302424](#) de 19/12/2023, en las que dicha doctrina queda claramente reflejada y a cuya lectura nos remitimos en este momento, al efecto de evitar reiterarnos en unos argumentos que han sido expuestos a la administración en múltiples ocasiones.

De su lectura, se aprecia que la posición del Síndic de Greuges sobre la cuestión se construye sobre la base cuatro grandes consideraciones:

- A) El derecho a la vivienda constituye en nuestra comunidad autónoma un auténtico **derecho subjetivo de la ciudadanía valenciana**, y no tan solo un objetivo programático de la política social y económica (artículo 47 de la Constitución Española).

Terminantes a este respecto son los artículos 2, 6 y 7 de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la Función Social de la Vivienda (en adelante, LFSV) y el artículo 3 del Decreto Ley 3/2023, de 17 de febrero, del Consell.

- B) Consecuencia de ello es que **las administraciones públicas** con competencia en la materia **tienen la obligación jurídica de garantizar la satisfacción de este derecho**.

Esta obligación aparece especialmente cualificada en el caso de aquellas personas que pertenezcan a unidades de convivencia que no puedan acceder a una vivienda por sus propios medios en el mercado (definidas en el artículo 2.2 LFSV), pues en estos casos el artículo 6 LFSV obliga a la administración a dictar al respecto una resolución en el plazo de 6 meses, contados desde que se presentó la solicitud por la persona interesada, añadiéndose que «si transcurrido el plazo de seis meses (...) no se hubiera dictado resolución, se entenderá otorgado el uso de un alojamiento por silencio administrativo».

En estos casos, «la conselleria responsable en materia de vivienda **deberá**, en tal caso, **indicar** de manera inmediata y con la mayor diligencia posibles **un alojamiento concreto**, evitando en todo caso la concentración y segregación espacial de los solicitantes y garantizando la cohesión social del espacio urbano» (la negrita y el subrayado es nuestro).

- C) Solicitada la 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.

- D) 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 resultas 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.

Una vez que la persona interesada ha expuesto su necesidad de vivienda corresponde a la administración pública competente poner en marcha todo el elenco de acciones que desemboquen en la satisfacción efectiva del derecho a una vivienda digna, asequible y de calidad de la que esta es titular.

Por ello, la ausencia de una vivienda pública libre que adjudicar a la unidad de convivencia en el o los municipios señalados por esta no puede convertirse en una causa que demore (indebidamente) la satisfacción del derecho a la vivienda de la que son titulares las ciudadanas y ciudadanos valencianos, **debiendo recurrirse, de oficio**, a conceder alguno de los mecanismos alternativos expresamente previstos en la LFSV.

Una persona en situación de vulnerabilidad -tras formular su solicitud- puede estar inscrita en el Registro de Demanda de Vivienda, a la espera de su concesión, por no existir una vivienda de patrimonio público que adjudicarle, pero ello no debe implicar que la administración no resuelva entretanto, como marca la Ley, su situación y le ofrezca una solución alternativa que haga efectivo, hasta ese momento, su derecho al disfrute de una vivienda digna. Lo que no cabe, según entendemos, es que **la única respuesta** que se ofrezca a la persona solicitante en estos casos sea la espera sin concesión de un recurso alternativo (alojamiento o ayuda económica) que resuelva la situación de necesidad que ha manifestado claramente.

Así, por lo demás, lo determina la propia LFSV, al establecer la posibilidad de que la satisfacción del derecho subjetivo a la vivienda (y con ello el cumplimiento de sus obligaciones por parte de la administración) sea verificada no sólo mediante la concesión de una vivienda del parque público de la Generalitat, sino también con la puesta a disposición del solicitante «de una vivienda libre si ello fuera necesario» o por el «pago de las ayudas al



alquiler reguladas en esta ley» (art. 2.3 LFSV), posibilidad esta última desarrollada por el artículo 22 LFSV.

Al respecto, debemos dejar constancia, llegados a este punto, de la introducción a través de la Ley de Presupuestos de la Generalitat para 2023, de la posibilidad de proceder a la concesión de ayudas directas para la vivienda en aquellos casos en los que no existan viviendas públicas que adjudicar al solicitante (Disposición Adicional 36ª). Estas ayudas directas fueron igualmente previstas, para el ejercicio 2024, en la Disposición Adicional 36ª (Ayudas para garantizar la efectiva satisfacción del derecho a una vivienda asequible, digna y adecuada) de la Ley 8/2023, de 27 de diciembre, de presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2024.

No obstante, la actualmente vigente Ley 6/2025, de 30 de mayo, de Presupuestos de la Generalitat para 2025 no contempla una disposición en este sentido, que regule la concesión de ayudas directas «para garantizar la efectiva satisfacción del derecho a una vivienda asequible, digna y adecuada» (en ambas leyes, disposición adicional trigésimosexta) y, con ello, se ha producido la derogación de su procedimiento de concesión.

La tramitación de otros expedientes de queja sobre la problemática que se analiza en la presente resolución (por todas, puede consultarse la reciente resolución de cierre del expediente de queja 2500859) nos ha permitido tener un conocimiento de la situación creada tras la aprobación de la citada Ley de presupuestos para 2025.

En estos expedientes, la administración autonómica, como respuesta a nuestra petición de información al respecto, nos informó de la existencia de una partida presupuestaria de 300.000 euros «para prestaciones de urgencia para hacer frente al pago del alquiler o de cuotas hipotecarias en situaciones especiales de emergencia de acuerdo con lo establecido en el art.22 de la Ley de Función Social de la Vivienda».

Asimismo, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda informó que, advertida la derogación de la regulación, «desde la dirección General de Vivienda se ha remitido una nueva propuesta de regulación de estas ayudas directas para su inclusión en la tramitación del segundo Decreto-ley de simplificación administrativa».

Recibida esta información, estimamos preciso **requerir a la administración autonómica a que adopte todas las medidas para que la nueva regulación del procedimiento de concesión de estas ayudas directas sea aprobada y entre en vigor a la mayor brevedad.**

Y, en todo caso, recordamos que la ausencia de esta regulación no debe constituir un obstáculo para la tramitación y concesión de las citadas ayudas directas en los casos en los que su concesión sea precisa para que la administración dé cumplimiento a los deberes que se derivan de la LFSV.

En este sentido, recordamos a la administración autonómica que **el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana**, en el dictamen emitido a solicitud de la conselleria

con competencias en materia de vivienda, en fecha 13/07/2022 (Dictamen 477/2022), le indicó de manera expresa lo siguiente:

Por cuanto afecta a las ayudas directas a que se refiere el apartado b) del artículo 22 de la LFSV, estas tienen su justificación en la propia LFSV/2017, de conformidad con lo indicado en el artículo 22.2, letra b) de la Ley 38/2003, LGS y del artículo 168 de la Ley 1/2015, de la LHSPS, por lo que no exigen una nueva disposición legal para su establecimiento. Estas ayudas directas requerirán de un desarrollo reglamentario (“en las condiciones que reglamentariamente se establezcan...”), tal como indica el mismo apartado b) del artículo 22 de la LFSV, en el que se han de concretar o definir todos los aspectos y requisitos de su otorgamiento.

No obstante, en tanto en cuanto no exista desarrollo reglamentario, siempre que el interesado alegue emergencia o urgencia habitacional (acreditada) y haya obtenido el otorgamiento del derecho al alojamiento de vivienda por silencio, ex artículo 6.3 de la LFSV, la Administración podrá (y deberá) articular la ayuda al amparo del artículo 22.b) de la LFSV (el subrayado es nuestro).

En consecuencia, debemos instar a la administración a que proceda a articular, sin más demora, el reconocimiento y pago de las citadas ayudas directas, concedidas ex artículo 22 b LFSV y con cargo a las partidas presupuestarias de cuya existencia nos informa, a todas aquellas unidades de convivencia que, de acuerdo con lo previsto en la LFSV, tengan derecho a las mismas.

En otro orden de cuestiones, este defensor debe reclamar a la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad que, en los trabajos de elaboración del proyecto de presupuestos de la Generalitat Valenciana para 2026, y en el marco de las competencias que le corresponden en esta materia, **realice una evaluación de la aplicación de estas ayudas y de la suficiencia de la partida presupuestaria establecida** (300.000 euros) para satisfacer las obligaciones derivadas de la LFSV, a cuyo cumplimiento está destinada; arbitrando, en caso de que se llegue a la conclusión de su insuficiencia, los medios precisos para adecuarla a la realidad de las obligaciones que debe atender.

En el presente supuesto, consta que la persona interesada presentó en fechas 25/04/2025 su solicitud de adjudicación de una vivienda, sin haber obtenido, a pesar de ello, ni un recurso para ver satisfechas sus necesidades de alojamiento ni tan siquiera una respuesta expresa; esto 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**; 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.



Consideramos oportuno concluir estas reflexiones recurriendo al propio texto de la LFSV, quien, de una manera clara para dejar constancia de la importancia del derecho que se regula, prescribe que la Generalitat debe ejercer todas sus competencias (actuales y futuras) para lograr «la efectiva y real provisión de una vivienda asequible, digna y adecuada a aquellas personas que la necesiten» (art. 7 LFSV).

A la vista de cuanto antecede y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular del presente expediente de queja. En concreto:

- El derecho a que las administraciones públicas traten los asuntos que afectan a la persona interesada en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).
- El derecho subjetivo al disfrute de una vivienda digna (artículo 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en los términos definidos por la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda y el Decreto Ley 3/2023, de 17 de febrero, del Consell).

### **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 Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 25/09/2025, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad 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.

#### **- Actuación del Ayuntamiento de Catarroja.**

De la lectura del extenso y completo informe de la administración local se deduce que esta es conocedora de la situación de emergencia habitacional de la persona interesada y su unidad de convivencia y de la necesidad de apoyo que presentan a la hora de obtener el uso de un alojamiento en el que residir.

Asimismo, deducimos que la administración municipal ha adoptado, en el ejercicio de sus competencias en materia de servicios sociales, actuaciones tendentes a atender las necesidades

de la persona interesada, entre las que se encuentran medidas de inserción social y tramitación de ayudas económicas.

Somos conscientes de que el Ayuntamiento de Catarroja fue uno de los municipios más afectados por la DANA de octubre de 2024 y que ello ha generado graves consecuencias, entre otros aspectos, en materia de vivienda; habiendo determinado que se haya tenido que actuar para realojar a las familias que, habiendo visto afectadas sus viviendas, se vieron obligados a abandonarlas. Esta situación ha conducido, necesariamente, a que el parque de viviendas disponibles para hacer frente a las necesidades de alojamiento se haya visto reducido.

Partiendo de esta comprensión y plena empatía, estimamos no obstante preciso recordar que el artículo 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce a la ciudadanía **el derecho al disfrute de una vivienda digna**.

Y es que, a la hora de analizar la intervención del Ayuntamiento de Catarroja en el presente supuesto, debemos partir de la normativa en materia de vivienda que acabamos de exponer y que evitamos reiterar, al efecto de incurrir en indebidas repeticiones.

Como se ha indicado, la ley es clara y no deja margen a las interpretaciones: el reconocimiento del derecho a la vivienda genera la obligación jurídica de la administración autonómica valenciana **y de las administraciones locales radicadas en la Comunitat Valenciana** de poner a disposición del solicitante la ocupación estable de un alojamiento dotacional, de una vivienda protegida o de una vivienda libre si ello fuera necesario que cumpla con todas las condiciones para garantizar su libre desarrollo de la personalidad, su derecho a la intimidad y el resto de derechos vinculados a la vivienda (art. 2.3 LFSV).

De la lectura de la previsión legal transcrita se aprecia que las entidades locales radicadas en nuestra comunidad y, en consecuencia, el Ayuntamiento de Catarroja, tienen la obligación jurídica de garantizar la satisfacción de este derecho a la vivienda, poniendo a disposición de la persona solicitante un alojamiento (art. 2 LFSV).

La imposición de esta obligación determina, lógicamente, que la administración se encuentre obligada a adoptar medidas para darle cumplimiento y, en este caso, que desarrolle una política de vivienda, en el marco de sus competencias, con capacidad para atender la demanda de alojamiento de las personas que lo requieran y así se lo manifiesten; dentro de los objetivos de estabilidad presupuestaria que también deben ser (y somos conscientes de ello) observados por las administraciones locales.

En este sentido, recordamos que el artículo 8 LFSV (Ejercicio de las competencias por parte de los municipios y demás entidades de derecho público) establece que «los municipios de la Comunitat Valenciana ejercerán, como competencias propias y en los términos que expresamente les atribuya la presente ley, las relativas a promoción y gestión de las viviendas de protección pública con criterios de sostenibilidad financiera, **en coordinación con la conselleria competente en materia de vivienda** (...). **Estas competencias deberán ejercerse para garantizar, en todo caso, la creación de un patrimonio público de suelo y viviendas públicas suficientes para el desarrollo de las políticas de vivienda social objeto de esta ley, evitando la concentración y**

## **segregación espacial de los solicitantes y garantizando la cohesión social del espacio urbano** (...)» (la negrita y el subrayado son nuestros).

Como se observa de la lectura de las normas transcritas, la legislación en materia de vivienda impone a la Generalitat y a las entidades locales radicadas en nuestra comunidad autónoma **unas obligaciones claras y directas para lograr la satisfacción del derecho a la vivienda**; objetivo este que requerirá de la actuación conjunta de ambas administraciones, en el ejercicio de las competencias que a cada una le corresponden y en el marco de los deberes de coordinación interadministrativa, eficacia y servicio efectivo a los ciudadanos a los que se encuentran sometidos (artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público).

**En resumidas cuentas, las obligaciones que la legislación impone en materia de vivienda no constituyen meras obligaciones de actividad, sino que han sido configuradas por obra de la ley, en cuanto derecho subjetivo de la persona interesada, como unas obligaciones de resultado que deben desembocar en la concesión a esta de una solución que materialice y haga real y efectivo el disfrute de su derecho a una vivienda digna y adecuada.**

Y es que preocupa al defensor que el sistema que se construye desvincule la obligación de la administración de satisfacer el derecho a la vivienda de estas personas (mediante la previsión y concesión de mecanismos alternativos a la dotación de una vivienda del parque público) de los casos en los que no existan viviendas que adjudicar, por la insuficiencia de este último.

**Lo que entendemos que no cabe en el sistema establecido por la LFSV es que una persona que acuda a las administraciones con competencias en materia de vivienda, manifestando su carencia de vivienda, no obtenga un recurso adecuado para paliar la situación que padece; especialmente en el caso de pertenecer a una unidad de convivencia especialmente vulnerable o en riesgo de exclusión social.**

De lo informado por el Ayuntamiento de Catarroja se aprecia que el mismo, a través del sistema de servicios sociales municipales, ha intervenido en el caso de las personas interesadas, realizando una actuación de seguimiento de su situación y de concesión de las medidas de apoyo que han precisado; en las que se sigue trabajando.

No obstante, también hemos de constatar que esto no ha desembocado en la obtención de un recurso definitivo para las personas, que les permita ver atendida y paliada de forma definitiva la necesidad de vivienda que han manifestado a la administración local.

### **3 Consideraciones a la Administración**

Por todo ello, formulamos a la **Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad** y al **Ayuntamiento de Catarroja** las siguientes consideraciones:

#### **Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad**

- 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 ejercicio de sus competencias, adopte todas las medidas que resulten necesarias (incluida la modificación de la normativa reglamentaria de desarrollo de las previsiones de la LFSV y el Decreto Ley 3/2023), para garantizar la satisfacción efectiva del derecho de los administrados a obtener, en un plazo razonable, una resolución expresa, motivada y congruente a la solicitud de vivienda que, en los términos marcados por la LFSV, ejercen mediante su inscripción en el Registro de Demandantes de Vivienda.
3. **RECOMENDAMOS** que, en el marco de sus competencias, adopte todas las medidas que se encuentren a su alcance para que el sistema de atención a los demandantes de vivienda se configure como **un sistema de atención integral**, de modo que las personas solicitantes de vivienda (y en especial, las personas en situación de vulnerabilidad y/o riesgo de exclusión social) obtengan a results de su intervención la efectiva y real provisión de una vivienda asequible, digna y adecuada, de acuerdo con lo establecido en la LFSV (en especial, artículo 7), bien sea mediante la concesión del uso de una vivienda, bien sea mediante la concesión de una ayuda económica.
4. **RECOMENDAMOS**, en consecuencia, 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.
5. **RECOMENDAMOS** que adopte todas las medidas que sean precisas para que la nueva regulación del procedimiento de concesión de las ayudas directas de urgencia para hacer frente al pago del alquiler o de cuotas hipotecarias en situaciones especiales de emergencia de acuerdo con lo establecido en el artículo 22 de la Ley de Función Social de la Vivienda, cuya elaboración esa Conselleria ha anunciado a esta institución, sea aprobada y entre en vigor a la mayor brevedad.
6. **RECOMENDAMOS** que, en los trabajos de elaboración del proyecto de presupuestos de la Generalitat Valenciana para 2026, y en el marco de las competencias que le corresponden en esta materia, **realice una evaluación de la aplicación de estas ayudas y de la suficiencia de la partida presupuestaria establecida** (300.000 euros) para satisfacer las obligaciones derivadas de la LFSV, a cuyo cumplimiento está destinada; arbitrando, en caso de que se llegue a la conclusión de su insuficiencia, los medios precisos para adecuarla a la realidad de las obligaciones que debe atender.
7. **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.

8. **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.

- **Al Ayuntamiento de Catarroja:**

9. **RECOMENDAMOS** que adopte, en el marco de sus competencias, todas las medidas que se encuentren a su alcance para que el sistema de atención a los demandantes de vivienda se configure como **un sistema de atención integral**, de modo que las personas solicitantes de vivienda (y en especial, las personas en situación de vulnerabilidad y/o riesgo de exclusión social) obtengan a resultas de su intervención la efectiva y real provisión de una vivienda asequible, digna y adecuada, de acuerdo con lo establecido en la LFSV, bien sea mediante la concesión del uso de una vivienda, bien sea mediante la concesión de una ayuda económica.
10. **RECOMENDAMOS** que, en el caso planteado por la persona interesada en el presente expediente de queja, continúe interviniendo respecto de la petición formulada por la misma para, en el ejercicio de sus competencias en materia de vivienda y servicios sociales, y en el marco del derecho a una buena administración, ofrecer una solución real y efectiva a las necesidades que queden constatadas.
11. **RECOMENDAMOS**, en el caso en el que no se cuente con recursos que asignar en el corto plazo a las personas interesadas para satisfacer sus necesidades en materia de alojamiento, que continúe adoptando las medidas que resulten precisas para instar la actuación de la Generalitat Valenciana en el ejercicio de sus competencias en materia de satisfacción del derecho a la vivienda.

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