

"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

Queixa 2503740
Matèria Habitatge
Assumpte Demora en abonament d'ajudes a la rehabilitació

RESOLUCIÓ DE TANCAMENT

El present expedient té el seu origen en la queixa interposada per la persona interessada, en la qual exposava reclamació per la demora en què estava incorrent la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda a l'hora d'abonar les quantitats que se li deuen en concepte d'una ajuda de rehabilitació de vivenda corresponent a la convocatòria de l'any 2019, de la qual és beneficiària.

Resulta necessari recordar que esta institució ha tramitat diversos expedients de queixa sobre esta qüestió (2203444, 2303494, 2401610 i 2403957). En el marc d'este últim expedient de queixa dictàrem, en data 09/01/2025, una [Resolució de consideracions](#) per la qual formulàvem a l'Administració autonòmica les recomanacions i els recordatoris de deures legals següents:

RECORDEM EL DEURE LEGAL de tractar en un termini raonable els assumptes que afecten les persones beneficiàries d'ajudes públiques concedides, de conformitat amb el que s'establix en l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en el marc del dret a una bona administració.

RECOMANEM:

- Que adopte totes les mesures que calguen per a procedir, de manera immediata, a l'abonament efectiu de l'ajuda concedida que es deu a la persona interessada en concepte de rehabilitació d'habitatge.
- Que inicié d'ofici un procediment de responsabilitat patrimonial d'eixa administració pública, a conseqüència del seu anormal funcionament en el present supòsit, atesa l'excessiva i injustificada demora que s'està produint en el marc d'este expedient de pagament d'ajudes a la rehabilitació de l'habitatge, d'acord amb el que es preveu en els articles 32 i següents de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, i els articles 65 i concordants de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

En data 10/02/2025 dictàrem la resolució de tancament de l'expedient, considerant que, de la lectura de l'informe de resposta de l'Administració autonòmica a la nostra resolució de consideracions, no era possible deduir l'acceptació de les recomanacions emeses. Hem de recordar que la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda va exposar en la citada resposta «s'informa que s'estan realitzant les actuacions administratives oportunes perquè tal pagament es realitze com més prompte millor».

Tal com vam exposar en la resolució de tancament citada, «hem d'entendre com a no acceptada la primera de les recomanacions formulades, perquè no ens resulta possible considerar que s'haja informat de l'adopció de mesures concretes, amb expressió d'una previsió temporal específica, per a procedir al pagament de les quantitats que es deuen a la persona interessada en un expedient que acumula, com es va exposar en la resolució de consideracions dictada, una evident i injustificable demora».

En un nou escrit de queixa la persona interessada va exposar que, tot i el temps transcorregut des de la data de la resolució de tancament de l'anterior expedient, no havia rebut l'abonament de les quantitats que se li deuen.

A més, actualitzant la informació sobre els fets esdevinguts des de la citada data, indica:

Durant els últims tres anys, he sol·licitat reiteradament al Síndic de Greuges que intercedisca davant la Conselleria per aclarir la situació del pagament pendent. Aquest juliol de 2025, em vaig personar a les oficines de la Conselleria d'Habitatge i vaig registrar una reclamació formal per demanar informació sobre l'estat del trànsit del pagament.

L'òrgan que gestionà la queixa va tardar tres mesos en respondre, i va informar que la reclamació havia estat derivada a un departament sense especificar. No obstant això, des de juliol no he rebut cap resposta addicional, ni cap notificació oficial que explique si el pagament es farà efectiu o si hi ha previsió pressupostària per fer-ho.

A més, la Conselleria ha reconegut que sí que correspon efectuar el pagament, però no s'ha fet efectiu. Aquesta situació genera una greu incertesa jurídica i una afectació directa a la meua economia personal, ja que vaig assumir les despeses de la reforma comptant amb l'ajuda aprovada. També em provoca un desconcert i angoixa perquè és un capítol de la meua vida que no puc finalment tancar, cosa que m'està afectant a la salut. He arribat al punt de no saber a qui adreçar-me. I porte ja 6 anys de lluita

Admesa a tràmit la queixa, en data 03/10/2025 ens vam dirigir a la llavors competent Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda, per a sol·licitar que ens remetera un informe sobre esta qüestió, per a la qual cosa se li va concedir el termini d'un mes.

En data 03/11/2025 es va rebre l'informe emés per la citada administració autonòmica, en el qual s'exposava:

(...) esta Direcció General informa:

Respecte a l'expedient (...), ha sigut completament tramitat per aquesta Direcció General, que l'òrgan col·legiat va fer proposta de resolució de concessió de l'ajuda per quantitat de 4.200 euros i el motiu pel qual no s'ha portat a terme el pagament en l'anterior exercici és degut a l'esgotament pressupostari.

El 31 de maig de 2025 es va publicar en el DOGV la Llei 6/2025, de 30 de maig, de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2025. En estos pressupostos, consta crèdit pressupostos per a l'abonament de les ajudes del Pla RENHATA que és el corresponent a l'ajuda que va sol·licitar la Sra. (...).

Entre el 2 i el 3 de juliol de 2025 es va comprovar que D^a (...) està al corrent del pagament de tributs i seguretat social, que és un dels requisits per a la percepció d'ajudes en aplicació de l'article 13 de la Llei General de Subvencions.

El 2 d'octubre de 2025 el director general de Vivenda va dictar resolució de Retenció de crèdit, que és el primer tràmit per al pagament d'ajudes, com estableix l'Orde 18/2023, de 28 de desembre de 2023, de la Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública.

El 8 d'octubre de 2025 es va comptabilitzar en NEFIS esta resolució de Retenció de crèdit, sent l'expedient de gasto el número GASTOS/2025/0000396451.

En el termini més breu possible, es procedirà a la continuació dels tràmits pendents, iniciant-se amb l'emissió dels informes dels serveis territorials competents.

Rebut l'informe, en data 17/11/2025 en vam donar trasllat a la interessada a fi que presentara les al·legacions que considerara convenientes atés el seu contingut. No obstant això, no tenim constància que la ciutadana haja verificat este tràmit.

De la lectura del que s'ha informat per l'Administració autonòmica extraïem la conclusió que esta **assumix el compromís de realitzar les actuacions necessàries** per a procedir al ràpid pagament de les ajudes que es deuen a la persona interessada en relació amb una ajuda corresponent a una convocatòria de l'any 2019, fa ara sis anys.

En este sentit, tenim en compte que s'informa que «en estos presupuestos, consta crèdit presupuestos per a l'abonament de les ajudes del Pla RENHATA que és el corresponent a l'ajuda que va sol·licitar la Sra. (...)».

En atenció al que hem exposat, **ACORDEM EL TANCAMENT DEL PRESENT EXPEDIENT DE QUEIXA** i la notificació d'esta resolució a totes les parts.

No obstant això, no podem concloure la nostra actuació en este assumpte sense posar en relleu, una vegada més, **la injustificable demora que s'està produint en l'abonament de l'ajuda de referència** i, en conseqüència, hem de tornar a instar la Conselleria de Vivenda, Ocupació, Joventut i Igualtat per tal que adopte, **amb rapidesa i determinació** totes mesures que siguen necessàries per a aconseguir l'abonament, **sense més dilació**, de les quantitats que es deuen a la persona interessada.

Així mateix, informem la persona interessada que podrà dirigir-se novament a esta institució, en el termini de tres mesos comptadors des de la data de la present resolució de tancament, en el cas que no rebera l'abonament de les quantitats que se li deuen.

Contra la present resolució, que posa fi al procediment de queixa, no es pot interposar cap recurs (article 33.4 de la Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

Àngel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana