

"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 2601061
Materia Vivienda
Asunto Demora en concesión de vivienda pública

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 02/03/2026, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por la inactividad en la que expone que había incurrido el Ayuntamiento de Teulada en relación con la situación de emergencia habitacional que presenta su unidad de convivencia, integrada por él y sus dos hermanos.

En este sentido, expuso la persona interesada en su escrito de queja lo siguiente:

Mediante el presente escrito se expone una situación de extrema gravedad social y humana que afecta a tres hermanos adultos en situación de vulnerabilidad severa, todos ellos con discapacidades oficialmente reconocidas y con enfermedades de nacimiento, incluidas enfermedades raras y dificultades cognitivas que limitan seriamente su capacidad de gestión y respuesta ante procedimientos administrativos y judiciales complejos.

1. Situación personal y de discapacidad

Las personas afectadas son:

- (...), con un grado de discapacidad reconocido del 65%.
- (...), con un grado de discapacidad del 39%.
- (...), con un grado de discapacidad del 42%.

Los tres han sufrido desde la infancia maltrato, negligencia y desprecio familiar, y presentan una trayectoria vital marcada por la exclusión social, la precariedad económica y graves problemas de salud física y mental

2. Pérdida de la vivienda familiar y estafa inmobiliaria

Tras el fallecimiento de sus progenitores, los hermanos heredaron una vivienda que acabó perdiéndose debido a deudas mal gestionadas por otros familiares, sin que ellos contaran con apoyo ni asesoramiento adecuado.

Posteriormente, se vieron obligados a alquilar una vivienda, siendo víctimas de una estafa inmobiliaria. Abonaron 6.000 euros en concepto de fianza y 500 euros mensuales de alquiler, hasta que recibieron una notificación de desahucio por ocupación impropia, promovida por SAREB, descubriéndose entonces que la persona que les alquiló la vivienda no era su legítimo propietario. El domicilio se encuentra ubicado en la dirección: C/ (...) – Teulada-Moraira (Alicante)

3. Procedimiento judicial y paralización del desahucio por vulnerabilidad

Ante esta situación, acudieron a Servicios Sociales y se gestionó la intervención de una abogada de oficio. Como resultado, el procedimiento de desahucio fue paralizado por vulnerabilidad, situación que se mantiene desde hace dos años y medio. No obstante, durante este tiempo:

- Se les cortó inicialmente el suministro de agua.
- Y en octubre del 2025 les han cortado el suministro eléctrico.

Todo ello pese a existir una resolución de suspensión del desahucio por vulnerabilidad y a tratarse de personas con enfermedades graves que requieren condiciones mínimas de habitabilidad

4. Empresas intervinientes y dilación injustificada

En el marco de la gestión del inmueble y del procedimiento, intervienen empresas contratadas por SAREB, entre ellas (...), responsables de la tramitación de estudios de vulnerabilidad y otros informes necesarios. Y la ejecución de dichos estudios se está dilatando de forma injustificada, utilizándose esta demora como argumento para no avanzar ni en la solución habitacional ni en una resolución definitiva de la situación.

El 21 de enero del 2026 los hermanos recibieron una nueva orden de desahucio, que ha sido nuevamente paralizada por vulnerabilidad y posteriormente, el 27 de enero, una técnica del Grupo (...) acudió a la vivienda para realizar un informe de habitabilidad, con el fin de valorar, según lo que nos dijo, la posibilidad de formalizar un alquiler social en la propia vivienda o, en su defecto, proporcionar una alternativa habitacional. Pero desconocemos y nos preocupa cuánto tiempo más va a tener que esperar esta familia.

5. Actuación negligente y deshumanizada de Servicios Sociales

Desde Servicios Sociales, lejos de ofrecer una intervención activa y protectora, más allá de proporcionar una abogada y paralizar el desahucio, que es lo único que han hecho, se han producido hechos de extrema gravedad:

- Se ha responsabilizado a los propios afectados de su situación, llegando a manifestaciones como que “ellos se han buscado esta situación”, que “sabían que se estaban metiendo en una estafa”, o que “son unos ocupas”.
- Se ha basado la inacción en datos económicos incorrectos que no han sido verificados en ningún momento.
- Y no han acudido a la vivienda, más que una sola vez, hace dos años, para ver cómo es la situación en la casa.

Como consecuencia de esta ineficacia, falta de diligencia y ausencia de enfoque de protección, Servicios Sociales ha concluido erróneamente que los hermanos tienen capacidad económica para resolver su situación por sus propios medios, lo cual es rotundamente falso.

6. Ausencia total de ayudas y riesgo vital

A día de hoy:

- No han recibido ninguna ayuda efectiva de Servicios Sociales.
- No se les ha proporcionado alternativa habitacional.
- Sobreviven únicamente gracias al apoyo limitado de Cáritas, que ha asumido funciones que corresponden a la Administración pública.
- La situación en la que viven es indigna, insalubre y peligrosa, especialmente teniendo en cuenta sus graves patologías.

Es legítimo afirmar que si estas personas continúan con vida es gracias a la intervención de entidades sociales y no por la acción de los organismos públicos responsables.

6 bis. Omisión en la gestión de la demanda de vivienda

El 23 de febrero de 2026, desde Cáritas acompañamos a (...) al servicio XALOC en Denia para asesoramiento en materia de vivienda. En dicha reunión se nos informó de que no constaba inscrita en el Registro de Demanda de Vivienda de la Comunitat Valenciana, pese a que desde Servicios Sociales se había dado a entender reiteradamente que dicha gestión estaba realizada. Ese mismo día procedimos a formalizar su inscripción.

Asimismo, se nos informó de la existencia de un procedimiento de adjudicación urgente para casos de extrema vulnerabilidad, que no consta que haya sido activado por los Servicios Sociales municipales.

Esta omisión ha supuesto una demora injustificada en una situación de riesgo habitacional grave y refuerza la falta de diligencia en la intervención social realizada.

6 ter. Sustitución de funciones propias de Servicios Sociales

Paralelamente, desde Cáritas estamos asumiendo tareas de acompañamiento, asesoramiento e investigación administrativa que corresponden a los Servicios Sociales municipales.

En concreto, estamos gestionando y revisando una deuda de (...) con el SEPE, así como la reapertura de un expediente relacionado con la justificación de un pago único por inicio de actividad como autónoma, preparando la documentación necesaria para su regularización.

Estas actuaciones se están realizando por iniciativa de Cáritas, pese a haber consultado expresamente a Servicios Sociales si podían prestar asesoramiento jurídico y económico, a lo que respondieron afirmativamente. Sin embargo, no consta intervención efectiva por su parte en estos asuntos, a pesar de conocer plenamente la situación.

La inactividad obliga a una entidad social a asumir funciones que son propias de la Administración, evidenciando nuevamente una falta de diligencia en la atención integral del caso.

1.2. El 10/03/2026, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de Alicante que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre «las actuaciones realizadas, en el ámbito de sus competencias en materia de servicios sociales y vivienda para atender a las personas interesadas y concederles los recursos adecuados que permitan paliar la situación de necesidad que padecen; en particular, en lo relativo a **la situación de emergencia habitacional** en la que se encuentran».

Asimismo, solicitamos que informara sobre «las actuaciones realizadas, tras la inscripción de las personas interesada en el Registro de Demanda de Vivienda Pública de la Comunitat Valenciana, para instar ante la conselleria con competencias en materia de vivienda la puesta en marcha del procedimiento de adjudicación de urgencia previsto en el artículo 48 del Decreto 106/2021, de 6 de agosto, del Consell, del Registro de Vivienda de la Comunitat Valenciana y del procedimiento de adjudicación de viviendas».

1.3. El 10/04/2026 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

(...) la Trabajadora Social (...) informa lo siguiente:

1. Sobre la atención social prestada:

- Consta apertura de expediente social nº 312801003005, en fecha 13/05/2024.
- La unidad de convivencia ha sido atendida por las distintas personas profesionales de los Servicios Sociales municipales en las siguientes fechas:

- .- 13/05/2024: Entrevista con la Asesora Jurídica de Servicios Sociales.
- .- 13/05/2024: Entrevista con Trabajadora Social de referencia.
- .- 22/05/2024: Entrevista con la Asesora Jurídica de Servicios Sociales.
- .- 29/05/2024: Entrevista con la Asesora Jurídica de Servicios Sociales.
- .- 10/06/2024: Entrevista con la Asesora Jurídica de Servicios Sociales.
- .- 09/07/2024: Entrevista con la Asesora Jurídica de Servicios Sociales.
- .- 14/07/2024: Entrevista con la Asesora Jurídica de Servicios Sociales.
- .- 17/07/2024: Entrevista con Trabajadora Social de referencia.
- .- 18/07/2024: Entrevista con Trabajadora Social de referencia.
- .- 22/07/2024: Entrevista con la Asesora Jurídica de Servicios Sociales.
- .- 22/07/2024: Entrevista con Trabajadora Social de referencia.
- .- 20/10/2024: Entrevista con Trabajadora Social de referencia.
- .- 28/10/2024: Entrevista con Trabajadora Social de referencia.
- .- 31/03/2025: Entrevista con Trabajadora Social de referencia.
- .- 21/07/2025: Entrevista con la Asesora Jurídica de Servicios Sociales.
- .- 03/09/2025: Entrevista con la Asesora Jurídica de Servicios Sociales.
- .- 22/09/2025: Entrevista con la Asesora Jurídica de Servicios Sociales.
- .- 24/09/2025: Entrevista con la Asesora Jurídica de Servicios Sociales.
- .- 29/09/2025: Entrevista con la Asesora Jurídica de Servicios Sociales.
- .- 01/10/2025: Entrevista con la Asesora Jurídica de Servicios Sociales.
- .- 04/11/2025: Entrevista con la Asesora Jurídica de Servicios Sociales.
- .- 01/12/2025: Entrevista con la Asesora Jurídica de Servicios Sociales.
- .- 10/12/2025: Entrevista con la Asesora Jurídica de Servicios Sociales.
- .- 10/12/2025: Entrevista con Trabajadora Social de referencia.
- .- 23/01/2026: Entrevista con la Asesora Jurídica de Servicios Sociales.
- .- 02/02/2026: Entrevista con la Asesora Jurídica de Servicios Sociales.
- .- 01/04/2026: Entrevista telefónica con la Asesora Jurídica de Servicios Sociales.
- .- 02/04/2026: Entrevista con Trabajadora Social.

- Desde el Departamento de Servicios Sociales se han llevado a cabo intervenciones técnicas continuadas por parte de la Trabajadora Social de referencia, así como del resto de profesionales que integran el equipo técnico de Servicios Sociales, habiéndose constatado de forma reiterada la situación de vulnerabilidad de la unidad de convivencia.

- En este sentido, constan las siguientes actuaciones:

- .- En fecha 20/05/2024 se realiza visita domiciliaria por parte de la Trabajadora Social de referencia.
- .- En fecha 28/05/2024 se concede una Prestación Económica Individual (PEI) destinada a la cobertura de necesidades básicas.
- .- En fecha 23/07/2024 se emite Informe de Vulnerabilidad, a solicitud del Juzgado de Primera Instancia n.º 3 de Dénia, en el marco del procedimiento de Desahucio por Precario n.º 587/2024.
- .- En fecha 21/07/2025 se emite Informe Técnico Social sobre la situación de vulnerabilidad, a solicitud de SAREB, parte demandante en el referido procedimiento judicial, a efectos de valorar la posible formalización de un arrendamiento social.

2. Sobre las actuaciones realizadas en materia de vivienda

- En fase inicial de intervención, el equipo técnico del Departamento de Servicios Sociales, procedió a la valoración de posibles alternativas habitacionales dentro del ámbito de las competencias municipales, con las limitaciones derivadas de la inexistencia de parque público municipal de vivienda, circunstancia estructural que limita de forma objetiva la capacidad de respuesta directa del Ayuntamiento en materia de adjudicación de vivienda.
- Posteriormente, se activaron los recursos autonómicos disponibles en materia de vivienda pública y ayudas al alquiler. No obstante, no fue posible el acceso a ayudas al alquiler al no poder acreditarse el pago efectivo de la renta, requisito exigido por la normativa aplicable. Asimismo, las personas interesadas rechazaron la opción de vivienda pública ofrecida en su momento, al implicar desplazamiento fuera del municipio de Teulada y alejamiento de su red de apoyo familiar, circunstancia relevante en términos de intervención social y mantenimiento de vínculos sociofamiliares.
- Ante la ausencia de alternativa habitacional inmediata dentro del sistema ordinario de recursos, en fecha 23/09/2024, desde el Departamento de Servicios Sociales se iniciaron gestiones de intermediación con la representación letrada de SAREB, orientadas a la obtención de una solución habitacional mediante arrendamiento social, manteniéndose las siguientes comunicaciones con las entidades vinculadas a dicha mercantil:
 - .- Correo electrónico en fecha 23/09/2024 (Letrada ...).
 - .- Correo electrónico en fecha 25/02/2025 (Letrada ...).
 - .- Correo electrónico en fecha 07/05/2025 (Documental SAREB, Tecnotramit).
 - .- Correo electrónico en fecha 12/05/2025 (Documental SAREB, Tecnotramit).
 - .- Correo electrónico en fecha 21/05/2025 (Documental SAREB, Tecnotramit).
 - .- Correo electrónico en fecha 26/05/2025 (SAREB Responde).
 - .- Correo electrónico en fecha 26/05/2025 (SAREB, Tecnotramit).
 - .- Correo electrónico en fecha 14/07/2025 (SAREB Responde).
 - .- Correo electrónico en fecha 14/07/2025 (Documental SAREB, Tecnotramit).
 - .- Correo electrónico en fecha 16/07/2025 (Ocupaciones SAREB, HIPOGES).
 - .- Correo electrónico en fecha 16/07/2025 (Alquiler Social SAREB).
 - .- 2 Correos electrónicos en fecha 21/07/2025 (Alquiler Social SAREB).
 - .- Correo electrónico en fecha 23/07/2025 (Alquiler Social SAREB).
 - .- Correo electrónico en fecha 02/09/2025 (Alquiler Social SAREB).
 - .- Correo electrónico en fecha 03/09/2025 (Alquiler Social SAREB, ...).
 - .- Correo electrónico en fecha 08/09/2025 (Alquiler Social SAREB, ...).

- .- Correo electrónico en fecha 17/09/2025 (Documental SAREB, Tecnotramit).
- .- 4 Correos electrónicos en fecha 29/09/2025 (Documental SAREB, Tecnotramit).
- .- Correo electrónico en fecha 01/10/2025 (Documental SAREB, Tecnotramit).
- .- Correo electrónico en fecha 06/10/2025 (Documental SAREB, Tecnotramit).
- .- Correo electrónico en fecha 14/10/2025 (Documental SAREB, Tecnotramit).
- .- Correo electrónico en fecha 20/10/2025 (Documental SAREB, Tecnotramit).
- .- Correo electrónico en fecha 22/10/2025 (Documental SAREB, Tecnotramit).
- .- Correo electrónico en fecha 28/10/2025 (Documental SAREB, Tecnotramit).
- .- Correo electrónico en fecha 09/12/2025 (Ocupaciones SAREB, HIPOGES).
- .- 2 Correos electrónicos en fecha 21/01/2026 (Ocupaciones SAREB, HIPOGES).

- En fecha 30/04/2025, se dio traslado formal de la situación de las personas afectadas por el Procedimiento de Desahucio por Precario referido a la Unidad de Ayuda en caso de desalojo y/o emergencia residencial, solicitando su intermediación ante SAREB. Dicha Unidad ha realizado las gestiones oportunas, constando respuesta de seguimiento en fecha 29/07/2025

Tras la recepción de la queja formulada por Don (...), en la que se indica la inscripción de las personas interesadas en el Registro de Demandantes de Vivienda Pública de la Comunitat Valenciana, a través de la oficina Xaloc de Dénia, procede señalar lo siguiente:

✓ Dicho recurso había sido ofrecido previamente por el equipo técnico de Servicios Sociales, siendo inicialmente rechazado por las personas interesadas por implicar desplazamiento fuera del municipio de Teulada y alejamiento de su red de apoyo familiar, tal como se ha expuesto anteriormente.

✓ Este Departamento de Servicios Sociales tuvo conocimiento de dicha inscripción a raíz del comunicado del Síndic de Greuges, por tanto se inicia el trámite para recabar el consentimiento expreso de las personas afectadas e instar el procedimiento de adjudicación de urgencia ante la Conselleria competente, conforme al artículo 48 del Decreto 106/2021, de 6 de agosto, del Consell.

3. Sobre la supuesta inactividad y trato deshumanizado

Primera: La intervención municipal ha sido continuada, documentada y proporcional, ajustada en todo momento a los recursos efectivamente disponibles y a las competencias propias en materia de servicios sociales.

Segunda: El Ayuntamiento de Teulada no dispone de parque público municipal de vivienda, lo que constituye una limitación estructural objetiva y ajena a la actuación del servicio, habiéndose suplido dicha carencia mediante la activación de recursos autonómicos y mecanismos de intermediación con entidades privadas.

Tercera: Se acredita la movilización efectiva de todos los recursos ordinarios y extraordinarios disponibles, incluyendo prestaciones económicas, derivación a recursos autonómicos, coordinación con la unidad especializada en emergencias residenciales e intermediación con SAREB.

Cuarta: No concurre inactividad administrativa ni omisión de recursos, sino una actuación proactiva, escalonada y coordinada, orientada a la obtención de solución habitacional estable dentro de los límites competenciales existentes.

Quinta: En relación con la manifestación relativa a un supuesto “trato deshumanizado” por parte del Departamento de Servicios Sociales, procede dejar constancia expresa de que dicha afirmación no se corresponde con la realidad de las actuaciones realizadas, a la vista del expediente completo.

Antes al contrario, la intervención desarrollada evidencia un seguimiento técnico continuado, personalizado y sostenido en el tiempo, con visitas domiciliarias, valoración profesional multidisciplinar, concesión de prestaciones económicas, emisión de informes a instancia judicial y de entidades privadas, así como activación de recursos extraordinarios y de emergencia residencial.

Asimismo, debe señalarse que la actuación profesional de los Servicios Sociales se rige por los principios deontológicos propios de la intervención social, entre ellos la dignidad de la persona, el respeto, la confidencialidad y la atención centrada en la persona, no apreciándose en el expediente elemento alguno que permita sustentar una valoración de falta de trato adecuado o deshumanizado.

Sexta: La situación actual se encuentra en fase de tramitación de recurso autonómico extraordinario (adjudicación de urgencia), lo que evidencia la continuidad de la intervención y la ausencia de cierre del caso.

1.4. El 20/04/2026 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.

1.5. El 30/04/2026 la persona interesada presentó alegaciones, reiterando su reclamación por la falta de concesión de recursos con los que atender y resolver la situación de necesidad de vivienda que padecen y han comunicado a la administración local.

Entre otras alegaciones, destacamos en este punto:

- El informe municipal fundamenta su actuación en la enumeración de múltiples citas mantenidas con los afectados. No obstante, la mera relación de fechas no acredita una intervención social efectiva.
- La falta de diligencia en la intervención para inscribir a (...) y sus hermanos en el Registro de Demanda de Vivienda de la Comunitat Valenciana ha supuesto una demora grave y totalmente injustificada en el acceso a recursos básicos de vivienda. Consideramos que el procedimiento de adjudicación urgente previsto para situaciones de extrema vulnerabilidad se debería haber realizado desde el primer día en que se dio a conocer el caso.
En cuanto a las gestiones de intermediación con SAREB para la obtención de una solución habitacional iniciadas el 23 de septiembre del 2024 no han significado ninguna solución hasta la fecha de hoy.
- Sobre el trato recibido
El 19 de noviembre de 2025, personal de Servicios Sociales calificó de «okupas» a los afectados frente a [una de las personas interesadas] y dos representantes de Cáritas que la acompañaban en ese momento a dicha reunión, haciendo intervenir a los representantes de Cáritas para que retiraran dicho calificativo. Este trato se considera incompatible con los principios de respeto y dignidad que rigen la intervención profesional con personas vulnerables.

Sobre las visitas domiciliarias hay que indicar que sólo se hizo una al comienzo cuando se dio a conocer el caso. En el informe se habla de visitas domiciliarias en plural y queremos aclarar que sólo se hizo una visita domiciliaria cuando aún tenían luz. Esto nos lleva a cuestionar también la supuesta afirmación que indica en su informe Servicios Sociales, que ha valorado el caso de manera continua y con un seguimiento sostenido y personalizado, de manera profesional y multidisciplinar. Respecto a la actividad comunicativa de Servicios Sociales con otras instancias, se considera que sus intervenciones han sido ineficaces, a excepción de la suspensión del lanzamiento del desahucio, que constituye el único logro tangible.

- **CONCLUSIÓN**

El informe emitido por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Teulada se basa en una relación formal de actuaciones, pero no acredita una intervención eficaz ni orientada a resultados.

Por el contrario, los hechos expuestos evidencian:

- Omisiones relevantes en la gestión
- Falta de diligencia en la intervención
- Ausencia de acompañamiento efectivo
- Traslado indebido de responsabilidades a los afectados

Todo ello en un contexto de extrema vulnerabilidad social y riesgo habitacional grave.

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 y de los miembros de su unidad de convivencia 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 el derecho al disfrute de una vivienda digna (artículos 9 y 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó delimitado en la resolución de inicio de investigación de 10/03/2026, se centra en la reclamación presentada por las personas interesadas por la intervención del Ayuntamiento de Teulada en relación con las necesidades que padecen, esencialmente en materia de vivienda; así como por el trato recibido por parte de los servicios sociales municipales.

Puestos a analizar estas cuestiones, debemos comenzar delimitando el sentido de la intervención de esta institución en el presente asunto.

De la lectura de los documentos que integran el expediente, se aprecia que las partes sostienen puntos de vista discrepantes sobre las actuaciones realizadas y el trato dispensado a las personas interesadas.

El análisis de estas cuestiones, que constituyen elementos puramente fácticos, escapa de nuestras funciones de supervisión, en la medida en la que no podemos dictar una resolución sobre el fondo de estas cuestiones, dada la imposibilidad de practicar o abordar pruebas que permitan concluir con certeza la realidad de los hechos alegados por ambas partes.

Más concretamente, nuestra intervención se debe circunscribir al análisis de las actuaciones realizadas por el Ayuntamiento de Teulada, a la vista de las obligaciones que le imponen las normas vigentes en materia de servicios sociales y vivienda y la determinación de si la misma supuso una vulneración de los derechos constitucionales y/o estatutarios de las personas interesadas, por ser esta la misión que nos encomienda nuestra Ley reguladora (artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges).

Puestos a analizar la actuación del Ayuntamiento de Teulada en el presente supuesto y en los términos fijados, estimamos preciso comenzar recordando que el artículo 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce a la ciudadanía **el derecho al disfrute de una vivienda digna**.

El ejercicio de este derecho ha sido desarrollado por el legislador valenciano a través de la [Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la Función Social de la Vivienda](#) (en adelante, LFSV) y el [Decreto Ley 3/2023, de 17 de febrero, del Consell](#), por el que se adoptan medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad y emergencia residencial en la Comunitat Valenciana agravadas por la guerra de Ucrania, y para evitar abusos en el ámbito inmobiliario (en adelante, Decreto Ley 3/2023).

El artículo 2 LFSV prescribe que «las personas con vecindad administrativa en la Comunitat Valenciana, que acrediten un mínimo de residencia de un año, tienen el derecho a disfrutar de una vivienda asequible, digna y adecuada».

A partir de estas normas, esta institución viene considerando que 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 LFSV y el artículo 3 del Decreto 3/2023.

La LFSV es clara al respecto a lo largo de todo su articulado, señalando en concreto:

- «el Consell, las entidades locales y demás instituciones públicas con competencias en materia de vivienda garantizarán la satisfacción de este derecho, utilizando al efecto todos los instrumentos jurídicos que la presente ley pone a disposición de las mismas y el cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente ley» (art. 2.1 LFSV).
- «La efectividad de este derecho a una vivienda asequible, digna y adecuada, de acuerdo con lo establecido en este artículo, 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» (art. 2.3 LFSV) una vivienda.
- «Todas las personas, en ejercicio de la acción pública en materia de vivienda, pueden exigir ante los órganos administrativos (...) competentes el cumplimiento de la normativa en materia de vivienda (art. 6.1 LFSV).
- «La Generalitat, a través de la conselleria competente en materia de vivienda, ejercerá todas aquellas competencias estatutariamente atribuidas, las que expresamente le confiera la presente ley, así como aquellas otras que en un futuro le puedan ser reconocidas para la efectiva y real provisión de una vivienda asequible, digna y adecuada a aquellas personas que la necesiten» (art. 7.1 LFSV).

Por su parte el artículo 3 del Decreto 3/2023 prescribe que «**el disfrute de una vivienda asequible, digna y adecuada, en condiciones igualdad, y no discriminación se configura como un derecho subjetivo, en los términos del artículo 2 de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda de la Comunitat Valenciana**» y que «todas **las personas** residentes en la Comunitat Valenciana **podrán exigir, ante los órganos administrativos**, juzgados y tribunales del orden competente, **el cumplimiento efectivo** de las disposiciones del presente decreto ley y de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda de la Comunitat Valenciana, así como de las normas, los planes y programas que se dicten en su desarrollo y ejecución».

Tal y como esta institución ha manifestado reiteradamente (por todas, puede consultarse la [resolución de consideraciones](#) dictada en el expediente iniciado de oficio 2103262), y no podemos en este momento sino reiterar, 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.

Una persona en situación de vulnerabilidad -tras formular su solicitud- puede estar inscrita en el registro que se cree al efecto para la gestión de las peticiones de adjudicación de vivienda pública, 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.

En resumidas cuentas, **una posición de derecho (del solicitante a la vivienda) hace nacer una posición de deber (de las administraciones públicas competentes)**.

Como se ha indicado, la ley es clara en este sentido 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).

En atención a cuanto antecede, se debe concluir que 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.

De la lectura de las citadas previsiones legales se aprecia que las entidades locales radicadas en nuestra comunidad y, en consecuencia, el Ayuntamiento de Teulada, 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).

Tal y como expusimos en la resolución de consideraciones dictada en el expediente de queja de oficio 2103262 y ahora debemos reiterar, el reconocimiento de un derecho al disfrute de una vivienda digna, asequible y de calidad en unos términos tan claros y categóricos como el que realizó el legislador autonómico a través de la LFSV hace necesario incrementar los esfuerzos, no sólo (aunque principalmente, porque es razonable considerar que es el elemento fundamental para garantizar su satisfacción efectiva) en el paulatino incremento del parque público de viviendas, sino también en **la creación de procedimientos sencillos** en virtud de los cuales la persona que padece una situación de pobreza en vivienda y requiera de la adjudicación de un recurso al efecto, tan sólo deba manifestar su necesidad a la administración competente, siendo esta la que deba poner en marcha a partir de ella todos los mecanismos, procedimientos y procesos para lograr su satisfacción real y efectiva en un plazo razonable, mediante la movilización de todos los medios a su alcance y puesta a disposición del ciudadano de una solución habitacional.

Especialmente importante resulta a estos efectos, mientras el parque público de viviendas presente unas proporciones insuficientes para absorber la demanda existente, el mecanismo de las ayudas económicas previstas en la LFSV.

En este sentido, deviene esencial la previsión, dotación y ejecución de programas de ayudas que se encuentren al margen de las convocatorias ordinarias de ayudas al alquiler de vivienda, que permitan (como por ejemplo hace el artículo 22 en su apartado 2 b) atender de manera directa situaciones en las que no resulta posible asignar una vivienda pública por insuficiencia del parque público y, en especial, situaciones de urgencia como pueden ser los casos que afectan al colectivo de personas vulnerables o en situación de riesgo de exclusión social.

Al efecto, es importante señalar que el apartado 7º de este precepto establece que «los municipios que lo soliciten podrán actuar como entidades colaboradoras en el proceso de concesión de estas ayudas. En tal caso, deberán resolverlas de acuerdo con los criterios determinados por la conselleria competente en materia de vivienda y coordinar su concesión con las ayudas propias que, en su

caso, puedan otorgar, unificando el procedimiento de solicitud a fin de simplificar los trámites a los ciudadanos».

Tal y como expusimos en ese momento, 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 la administración 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.

En otro orden de cuestiones, resulta preciso recordar que la citada Ley 3/2019, de Servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana (en adelante, LSSI) 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 esta, a cada órgano en la que la misma se organiza, 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.

En el presente caso, el Ayuntamiento de Teulada informa de las actuaciones realizadas en relación con la solicitud de adjudicación de una vivienda pública por parte de las personas interesadas.

No obstante, no se indica qué actuaciones se han realizado, a la vista de las competencias en materia de servicios sociales y vivienda que tiene atribuidas el Ayuntamiento de Teulada, para abordar y ayudar a la resolución de la situación de necesidad de vivienda que padece la persona interesada.

De la lectura del informe emitido por la administración local, no es posible deducir que se haya procedido a dictar una resolución que ofrezca una solución real y efectiva a la situación de necesidad de vivienda que padecen las personas afectadas, de manera que estas hayan visto solucionada su petición como consecuencia de la intervención de la administración; antes al contrario, **de los documentos que integran el expediente deducimos que la persona se encuentra exactamente en la misma situación que padecía cuando presentaron sus primeros escritos ante el Ayuntamiento de Teulada, desde el mes de mayo de 2024, hace ahora más de dos años.**

3 Consideraciones a la Administración

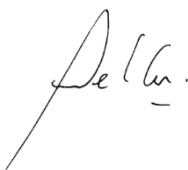
Por todo ello, formulamos al **Ayuntamiento de Teulada** las siguientes consideraciones:

1. **RECORDAMOS el DEBER LEGAL** de adoptar todas las medidas a su alcance para atender de una manera integral, personalizada y continua las necesidades de las personas, favoreciendo una actuación transversal y coordinada, que contemple de manera específica la satisfacción de sus necesidades en materia de vivienda, en la medida en la que esta constituye un factor decisivo para convertir en real y efectivo el disfrute y ejercicio de otros derechos de la persona.
2. **RECOMENDAMOS**, en consecuencia, 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 resultados 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.
3. **RECOMENDAMOS** 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 servicios sociales, y en el marco del derecho a una

buena administración, ofrecerle **una solución real y efectiva** a las necesidades que queden constatadas.

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