

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

Queja 2001542

Fecha de inicio 07/06/2020

Promovida por (...)

Materia Vivienda

Asunto Falta de respuesta a solicitud de ayuda para atender el pago del alquiler de vivienda en situación de emergencia habitacional.

Trámite Recomendación

Conselleria de Vivienda y Arquitectura
Bioclimática

Hble. Sr. Conseller

Ciutat Adva. 9 d'octubre. Torre 1. Castán
Tobeñas 77

València - 46018

Hble. Sr. Conseller:

Conforme a lo que establece la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, en su Título III, formulamos la siguiente resolución:

1.- Relato de la tramitación de la queja y antecedentes.

Con fecha 7/6/2020, **D. (...), con DNI (...)**, ha presentado una queja que ha quedado registrada con el número indicado más arriba.

Sustancialmente manifiesta que, mediante escrito presentado con fecha 30/10/2019 en la oficina Prop de Denia (registro de entrada 29.407), ha solicitado ayuda para atender el pago del alquiler de vivienda en situación de emergencia habitacional, sin haber recibido ninguna contestación hasta el momento.

Considerando que la queja reúne los requisitos establecidos en los artículos 12 y 17 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, ha sido admitida, dando traslado de la misma a usted de conformidad con lo determinado en el artículo 18.1 de la citada ley.

Con el objeto de contrastar las alegaciones formuladas por la persona interesada, con fecha 12/6/2020, solicitamos a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática una copia de la resolución motivada dictada en contestación a la solicitud de ayuda presentada por el autor de la queja.

En contestación a nuestro requerimiento de informe, y después de reiterarlo hasta en 4 ocasiones más mediante escritos de fechas 28/7/2020, 8/9/2020, 19/10/2020 y 30/11/2020, la citada Conselleria nos remite un escrito que tuvo entrada en esta institución con fecha 4/12/2020, en el que, entre otras cuestiones, nos indica lo siguiente:

"(...) Consultados los antecedentes obrantes en esta Conselleria así como la aplicación informática diseñada para la gestión y tramitación de las ayudas públicas para el pago del alquiler en desarrollo de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda de la Comunitat Valenciana, consta que el autor de la queja solicitó con fecha 9 de junio de 2020 ayuda para el pago del alquiler al amparo de la convocatoria efectuada mediante Resolución de 20 de febrero de 2020 (...) Con fecha 20 de noviembre de los corrientes se ha procedido a publicar en la web de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática los listados provisionales de solicitantes cuya documentación está completa y aquellos que deben aportar documentación (...) la solicitud del autor de la queja aparece incompleta concediéndosele un plazo para formular alegaciones, aportar documentación y/o subsanar los reparos será desde el día 23 de noviembre a las 9:00 horas, hasta el 4 de diciembre, ambos inclusive.

No se tiene constancia, sin embargo, como manifiesta el autor de la queja, que hubiera solicitado ayuda para atender el pago del alquiler de vivienda por encontrarse en situación de emergencia habitacional, suponemos que al amparo de la Orden 2/2019, de 9 de abril, de la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio (...) a través del procedimiento regulado en el apartado tercero de la Base décima de la citada convocatoria a través de su ayuntamiento (...) que eran las encargadas de solicitar la ayuda de forma telemática, según modelo normalizado, a través de la sede electrónica de la Generalitat y con la previa autorización del solicitante (...)"

En la fase de alegaciones a dicho informe, el autor de la queja, mediante escritos presentados con fechas 8/12/2020 y 10/12/2020, efectúa, entre otras, las siguientes consideraciones:

"(...) os escribo referente a la carta que me habéis enviado sobre la queja que puse por la solicitud de ayudas para atender el pago del alquiler de vivienda en situaciones de emergencia habitacional la cual se registró correctamente en el prop de Denia la cual os envié hace tiempo y en la contestación que os ha dado la Gneralitat por lo visto sigue sin aparecer dicha solicitud, directamente os dice que a fecha de 9 de junio de 2020 aparece otra solicitud la cual me hicieron en servicios sociales de Benissa que es donde resido y la cual ya les envié la documentación que faltaba pero aún no he recibido ninguna respuesta pero la queja que yo puse por la anterior solicitud sigue igual, no dan ninguna explicación de donde está dicha solicitud (...) somos una familia en exclusión social y comemos por la ayuda que nos da en alimentos la cruz roja de vez en cuando (...) os ruego que me ayudéis porque yo no entiendo nada (...)"

Posteriormente, con fecha 23/12/2020, solicitamos una ampliación de informe a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática en los siguientes términos:

"(...) le solicito que remita a esta institución, en un plazo máximo de 15 días, un informe sobre estas 2 cuestiones:

- a) Si ha sido resuelta la solicitud de ayuda al alquiler presentada con fecha 9/6/2020.
- b) Si ya ha sido localizada la solicitud de ayuda al alquiler presentada con fecha 30/10/2019 ante el Registro del Ayuntamiento de Dénia (número de entrada 29.047) y que fue remitida a la Conselleria desde el Área de Secretaría General, Oficina de Atención al Ciudadano, con el número de expediente 2019/23290 (1A14/2019/1030)".

Asimismo, con fecha 23/12/2020, solicitamos al Ayuntamiento de Denia una copia del documento que acredite el envío y la recepción por parte de la Conselleria de la solicitud presentada a través del registro del Prop con fecha 30/10/2019.

En contestación a nuestra solicitud de informe, dicho Ayuntamiento nos remite con fecha 11/2/2021, una copia del Justificante del Registro de Entrada en la Generalitat Valenciana, por el que se acredita la entrada del escrito presentado por el autor de la queja con fecha 30/10/2019 en la oficina Prop de Denia. En dicho justificante aparece que el escrito tuvo entrada el día 7/11/2019, a las 12:50:34, con el número de registro 04017/2019/19845. Se adjunta a la presente recomendación una copia del justificante.

Por su parte, la Conselleria nos contesta a nuestra petición de ampliación de informe, mediante un escrito que tuvo entrada en esta institución con fecha 3/2/2021, en el que, entre otras cuestiones, se indica lo siguiente:

“(…) El 26 de noviembre de 2020, en plazo de subsanación de deficiencias concedido, el autor de la queja aportó presentación en la AEAT de escrito de rectificación de su declaración del IRFP correspondiente el ejercicio 2018, documentación que no acredita el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, general de subvenciones, para poder ser beneficiario de una subvención exigidos (…). Mediante Resolución de 29 de diciembre de 2020, de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana, se resuelven las ayudas convocadas mediante Resolución de 20 de febrero de 2020 (…) la solicitud efectuada por el autor de la queja, de conformidad con el apartado Segundo de la parte resolutive, ha sido denegada, Anexo II, por incumplimiento de los requisitos establecidos en las bases de la convocatoria (en el caso del autor de la queja por no haber acreditado encontrarse al corriente de sus obligaciones fiscales con la AEAT) (…)

En relación a la solicitud de ayudas de Emergencia Habitacional que manifiesta el autor de la queja haber presentado en el Ayuntamiento de Denia, tal y como se informó en fecha 23 de noviembre de 2020, tal solicitud no consta presentada en esta Conselleria de Vivienda por lo que se solicita que nos sea remitida fotocopia de la solicitud presentada a los efectos de su localización (…)

En la fase de alegaciones a los informes remitidos por el Ayuntamiento de Denia y la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, el autor de la queja, mediante escrito presentado con fecha 11/2/2021, efectúa las siguientes consideraciones:

“(…) he recibido vuestro correo y quiero deciros que ahí se demuestra que la solicitud si se registró correctamente en la oficina prop de Denia dicha solicitud es por la cual me puse en contacto con ustedes para interponer la denuncia o queja (…) espero una respuesta y que no llien más la situación, si yo he pedido esta ayuda es porque no tengo para poder hacer el pago del alquiler, y ahora menos aún porque me han bajado la pensión 160 euros, y se me queda en 389 euros mensuales y el alquiler son 400 euros, díganme ustedes como puedo seguir viviendo yo, yo no puedo trabajar en ningún tipo de empleo por mi pensión, qué más puedo hacer si es que hasta me van a cortar la luz porque no tengo como poder hacer el pago (…)

2.- Consideraciones a la Administración

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, procedemos a resolver la presente queja.

Pudiendo no ser la actuación descrita de la administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, le solicito que considere los argumentos que le expongo a continuación, como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

Con carácter previo, resulta necesario recordar la obligación que tienen todos los poderes públicos de colaborar con esta institución, de forma rápida y diligente, ya que, de lo contrario, se producen innecesarios y perjudiciales retrasos en la tramitación de la queja, que el ciudadano no tiene la obligación jurídica de soportar.

En este caso, solicitamos el informe a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática con fecha 12/6/2020 y no se envió hasta el día 4/12/2020, casi 6 meses, a pesar de que el plazo máximo para su remisión es de 15 días (artículo 18.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges), y después de haber tenido que requerir la contestación hasta en 4 ocasiones, mediante escritos de fechas 28/7/2020, 8/9/2020, 19/10/2020 y 30/11/2020.

Es importante tener en cuenta que la falta de colaboración con el Síndic de Greuges se encuentra tipificada en el artículo 502.2 de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal:

“En las mismas penas incurrirá la autoridad o funcionario que obstaculizare la investigación del Defensor del Pueblo, Tribunal de Cuentas u órganos equivalentes de las Comunidades Autónomas, negándose o dilatando indebidamente el envío de los informes que éstos solicitaren o dificultando su acceso a los expedientes o documentación administrativa necesaria para tal investigación”.

Dicho esto, ha quedado acreditado que la solicitud de ayuda para atender el pago del alquiler de vivienda en situación de emergencia habitacional, presentada por el autor de la queja con fecha 30/10/2019, a través de la Oficina Prop de Denia, tuvo entrada en el Registro de la Generalitat Valenciana el día 7/11/2019, a las 12:50:34, con el número de registro 04017/2019/19845.

Desde entonces, el autor de la queja no ha recibido la correspondiente resolución de la ayuda, por lo que la Conselleria debe dictarla y notificarla cuanto antes.

Por otro lado, en cuanto a la otra solicitud de ayuda para el pago del alquiler, presentada con fecha 9 de junio de 2020 al amparo de la convocatoria efectuada mediante Resolución de 20 de febrero de 2020, la Conselleria informa que ha sido denegada porque el autor de la queja no ha aportado el documento que acreditara estar al corriente de sus obligaciones fiscales con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).

En este sentido, hay que recordar que el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, reconoce a los interesados el siguiente derecho:

“(…) Los interesados tienen derecho a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante o hayan sido elaborados por cualquier otra Administración. La administración actuante podrá consultar o recabar dichos documentos salvo que el interesado se opusiera a ello. No cabrá la oposición cuando la aportación del documento se exigiera en el marco del ejercicio de potestades sancionadoras o de inspección.

Las Administraciones Públicas deberán recabar los documentos electrónicamente a través de sus redes corporativas o mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto (…).”

Esta institución considera, dicho sea con todos los respetos, que la resolución denegatoria de la ayuda, vulnera el derecho del autor de la queja a no presentar el documento de estar al corriente en el pago de las obligaciones fiscales, puesto que es la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática quien debe recabar dicha información electrónicamente de la AEAT.

Es muy importante recordar que los derechos de los ciudadanos frente a la actuación de las Administraciones Públicas se encuentran protegidos a través de una serie de instrumentos, tanto de carácter reactivo, entre los que destaca el sistema de recursos administrativos o el control realizado por jueces, tribunales o defensores del pueblo, como preventivo, a través del procedimiento administrativo, que es la expresión clara de que la Administración Pública actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, como reza el artículo 103 de la Constitución Española.

Dicho precepto constitucional establece los principios que deben regir la actuación de las Administraciones Públicas, entre los que destacan el de eficacia y el de legalidad, al imponer el sometimiento pleno de la actividad administrativa a la Ley y al Derecho. La materialización de estos principios se produce en el procedimiento, constituido por una serie de cauces formales que han de garantizar el adecuado equilibrio entre la eficacia de la actuación administrativa y la imprescindible salvaguarda de los derechos de los ciudadanos.

En este sentido, hay que destacar que las ayudas destinadas a pagar el gasto del alquiler tienen como destinatarios unas personas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad o exclusión social, debido a su precaria situación económica.

Consideramos que, además de ilegal, es contrario a la finalidad de las ayudas, exigir a estas personas que presenten documentación o información que ya se encuentra en posesión de otras entidades públicas, en este caso, de la AEAT. Mientras que a la Administración le resulta muy fácil y rápido cruzar dicha información electrónicamente, para el ciudadano puede ser una traba insalvable que le impida el cobro de la ayuda, como ha sucedido injustamente en el caso planteado en esta queja.

Muchas de las personas que no pueden pagar el alquiler es posible que tampoco tengan acceso a internet, ni los conocimientos técnicos necesarios para solicitar dicha información de forma electrónica.

Y por si esta situación no fuera ya de por sí suficientemente complicada, la pandemia provocada por el coronavirus ha impuesto la necesidad de obtener una cita previa para comparecer en las oficinas administrativas y obtener dicha documentación.

Además, debido a la gran cantidad de personas afectadas por crisis económica (expedientes de regulación de empleo temporal (ERTE), ingreso mínimo vital, ayudas de emergencia social, etc.), esta cita previa se suele obtener con demasiados días de retraso, en ocasiones, incluso, una vez transcurrido el plazo concedido para aportar la documentación, de manera que el solicitante no llega a tiempo y pierde la ayuda.

Hemos declarado en reiteradas ocasiones, que las ayudas destinadas a personas que se encuentran en una situación de grave riesgo de exclusión social tienen que ser accesibles y llegar a tiempo, ya que, de lo contrario, no son útiles. No es suficiente con aprobar una normativa y reservar la correspondiente partida presupuestaria. Es necesario que las autoridades y empleados públicos apliquen dicha normativa eliminando trámites innecesarios y trabas burocráticas que solo sirven para impedir que la ayuda llegue de forma rápida y efectiva a las personas necesitadas.

A la vista de todo ello, y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 y 29.2 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos las siguientes consideraciones:

A la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática:

- **RECOMENDAMOS** que, en contestación a la solicitud de ayuda para atender el pago del alquiler de vivienda en situación de emergencia habitacional, presentada por el autor de la queja con fecha 30/10/2019 en la oficina Prop de Denia, y que tuvo entrada en el Registro de la Generalitat Valenciana el día 7/11/2019, a las 12:50:34, con el número de registro 04017/2019/19845, se dicte y notifique, cuanto antes, la correspondiente resolución motivada.
- **RECOMENDAMOS** que, en aplicación del derecho a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración, se consulte electrónicamente con la Agencia Estatal de Administración Tributaria si el autor de la queja está al corriente de sus obligaciones fiscales y, en caso afirmativo, se estime la solicitud de ayuda al alquiler presentada con fecha 9 de junio de 2020, al amparo de la convocatoria efectuada mediante Resolución de 20 de febrero de 2020.
- **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL**, contemplado en los artículos 18.1 y 19.1 de la Ley reguladora del Síndic de Greuges, en lo relativo a la obligación de todos los poderes públicos de prestar auxilio a esta institución con carácter preferente y urgente en sus investigaciones.

Le agradeceríamos que, en el plazo de un mes, nos remita el preceptivo informe en el que nos manifieste si acepta las consideraciones que le realizamos o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Esta resolución se publicará en la página web del Síndic de Greuges.

Agradeciendo su colaboración, le saluda atentamente,

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana