

Lentitud en la tramitació de les subvencions i els ajuts per a l'habitatge

Enguany, moltes persones han tornat a exposar els problemes que els ha causat la lentitud en la tramitació dels ajuts per pagar el lloguer amb el consegüent retard a l'hora de fer efectiu l'ajut. Cal destacar els joves com a col·lectiu especialment afectat davant els problemes que els continua causant la tramitació de la renda bàsica d'emancipació. El Síndic també continua rebent queixes en matèria d'ajuts per a la rehabilitació dels edificis.

Malgrat una certa davallada dels preus dels habitatges en els darrers mesos, els preus continuen essent excessius per a les persones amb baixos recursos. És pot dir que, en termes generals, la davallada de preus no ha facilitat prou l'accés dels ciutadans als habitatges en el mercat lliure, que s'ha agreujat per les dificultats existents a l'hora de trobar el finançament necessari.

Els problemes per accedir a un habitatge són un factor d'exclusió social per als col·lectius més dèbils. I en una època de crisi econòmica com l'actual, la situació s'agreuja exponencialment, ja que el principal, i gairebé únic, motiu que impedeix l'accés a l'habitatge és la falta dels recursos econòmics necessaris per satisfer aquest bé de primera necessitat imprescindible per desenvolupar la vida de la persona amb dignitat.

Cal agilitar al màxim els procediments de tramitació dels ajuts per a l'habitatge

El fet de disposar d'un espai habitable, digne i adequat és condició necessària per exercir drets fonamentals, com ara el dret a la integritat física i moral (art. 15 CE), el dret a la intimitat personal i familiar (art. 18 CE) i el dret a la llibertat de residència (art. 19 CE). Per això, és imprescindible l'esforç de les administracions públiques per ajudar les persones que no disposen de recursos suficients ja no tan sols per accedir a un habitatge, sinó també per mantenir-lo a mitjà termini.

La Llei del dret a l'habitatge va crear un sistema de prestacions per al pagament del lloguer amb què s'alleugereixen els tràmits quan el beneficiari continua complint els requisits que li van donar dret al reconeixement de l'ajut. L'objectiu d'aquest canvi és agilitar la tramitació i poder atendre les

necessitats de manera més immediata. Tanmateix, si l'Administració triga sis mesos a resoldre la sol·licitud des que finalitza el termini de presentació de les sol·licituds, quan finalment l'ajut arribi al ciutadà potser ja serà massa tard.

Cal intervenir de manera ràpida i eficaç quan els col·lectius més desfavorits no poden fer efectiu el seu dret a l'habitatge. Cal agilitar al màxim els procediments de tramitació dels ajuts per a l'habitatge tant en el moment de la comprovació dels requisits de les persones que sol·liciten l'ajut com, sobretot, a l'hora de fer-ne efectiu el pagament perquè les persones puguin fer front puntualment a les rendes del lloguer o a les quotes hipotecàries.

La suspensió imminent de la renda bàsica d'emancipació per qualsevol canvi en les condicions de la persona evidencia un procediment molt rígid

Cal, doncs, revisar els procediments per evitar penúries excessives a les persones amb situació de necessitat i evitar que quan arribi l'ajut, malauradament, l'acumulació de rendes sense pagar faci inevitable que la persona estigui immersa en un procediment judicial per la manca de pagament del lloguer o de les quotes hipotecàries.

Quant a la publicitat de la convocatòria dels ajuts, cal prendre mesures perquè la informació arribi a tots els ciutadans a través de tots els mitjans disponibles per evitar que, malgrat que continuïn complint les condicions que els van donar dret al reconeixement de l'ajut, per desconeixement, acabin presentant la sol·licitud de renovació de l'ajut fora del termini permès.

Així doncs, fer les comunicacions tan sols per correu no garanteix que la informació arribi a la persona que ha de continuar rebent l'ajut, per la qual cosa cal incorporar, a més, altres mitjans que apropin aquestes comunicacions als ciutadans. Cal tenir present que la persona amb dificultats per fer front al pagament del lloguer pot ser més procliu al canvi d'habitatge per haver-ne trobat un altre que s'ajusta més a les seves possibilitats. Per aquest motiu, el Síndic va suggerir al Departament de Medi Ambient i Habitatge que incorporés altres mitjans que apropessin les comunicacions a les persones, com ara missatges de text a telèfons

mòbils o bé correus electrònics a les adreces assenyalades pels mateixos sol·licitants.

D'altra banda, quant a la denegació dels ajuts, cal fer un esforç perquè de la lectura de la resolució denegatòria se'n desprengui amb claredat quin ha estat el motiu pel qual finalment la persona no rebrà l'ajut. No és correcte enunciar únicament quin és el punt de les bases de la convocatòria que no es compleix, cal indicar amb claredat el motiu que ha causat la denegació. Altrament, es produeix indefensió al ciutadà a l'hora de presentar el recurs adequat davant la denegació de l'ajut que, a hores d'ara, és essencial per a la persona.

Enguany, cal tornar a fer una referència especial als problemes que està causant als joves la lentitud en la tramitació i el pagament de la renda bàsica d'emancipació i la resolució de qualsevol incidència que aparegui en la seva sol·licitud. Tot això encara s'agreuja més per la manca d'una informació clara i entenedora que expliqui a la persona per quin motiu no rep l'ajut al qual té dret o bé el motiu pel qual, de cop i volta, l'ha deixat de rebre.

La suspensió imminent de l'ajut per qualsevol canvi en les condicions de la persona, per increments o davallades del tipus impositiu de l'impost que grava el lloguer, o fins i tot de l'entitat bancària a causa de les darreres fusions de les caixes, evidencia un procediment excessivament rígid i poc operatiu.

Han estat freqüents les queixes de joves que havien comunicat el canvi amb prou antelació per mitjà d'una instància presentada davant l'Oficina d'Habitatge, antelació que hauria de permetre a l'Administració de fer les tasques necessàries abans de suspendre l'ajut, però, igualment, arribat el dia, l'ajut s'acaba suspent per aquell canvi que la persona interessada va comunicar amb prou diligència.

Pel que fa als ajuts per a la rehabilitació dels edificis, es continuen rebent queixes dels veïns de les comunitats de propietaris que van fer un gran esforç econòmic per rehabilitar el seu habitatge, però malgrat el transcurs de temps, no reben l'ingrés de l'ajut.

La tramitació dels ajuts esmentats continua essent d'una gran complexitat, sobretot per als veïns, que sovint han de contractar els serveis d'un professional per tramitar-los correctament. Cal recordar a l'Administració que, malgrat el caràcter preclusiu dels terminis en la interposició dels recursos, quan la tramitació ha estat excessivament lenta, és reprovable que es desestimïn els recursos per extemporanis quan s'ha sobrepassat el termini per uns dies. En aquestes circumstàncies, un excés de formalisme en els terminis pot impedir que la comunitat de propietaris es pugui defensar en cas que hi hagi algun error o confusió amb relació a la documentació requerida i la que realment es va presentar.

Queixa 04016/2009

La persona interessada estava en desacord amb el fet que el Departament li hagués denegat l'ajut al lloguer i exposava que en la resolució no s'entenia amb claredat el motiu de la denegació. Tot i que els fonaments de dret feien referència a la falta de pagament d'uns rebuts de lloguer, en l'apartat "resolc" es denegava l'ajut per no haver complert els requisits de la base 2 de la resolució de referència. La base 2 no feia cap esment de la falta de pagament dels rebuts de lloguer o la falta de presentació d'una determinada documentació, sinó de les persones que podien ser-ne beneficiàries i, a més, aquest motiu va ser el mateix que es va utilitzar en la denegació de l'ajut en la convocatòria anterior. El Síndic va constatar que la resolució denegatòria obeïa a una resposta estandarditzada amb un error que s'anava repetint, per la qual cosa va recordar a l'Administració que havia d'evitar respostes estandarditzades per no vulnerar el dret a una resposta congruent.

Queixa 05833/2009

La promotora de la queixa exposava que no havia rebut la carta del Departament de Medi Ambient i Habitatge en què s'informava de la publicació de la nova convocatòria d'ajuts i dels terminis per presentar les sol·licituds que cada any havia rebut per correu ordinari pel fet de ser antiga perceptora de l'ajut. El Síndic constata que aquestes comunicacions van generar una confiança en la persona interessada que va impedir que presentés la seva sol·licitud dins del termini previst, tot i continuar en la mateixa situació econòmica i personal que l'any anterior. Un cop confirmat que en el marc de la convocatòria en qüestió el Departament havia tornat a enviar les cartes als antics perceptors de l'ajut, malgrat que la persona interessada no l'havia rebut, el Síndic va suggerir al Departament que incorporés altres mitjans, com ara el correu electrònic o missatges SMS, per fer arribar les comunicacions a les persones interessades. El Departament ha acceptat el suggeriment.