



León, a 20 de marzo de 2012

**Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León**  
**Ilmo. Sr. Secretario General**  
**Plaza de Castilla y León, 1**  
**47071 - VALLADOLID**

**Expediente: 20111365**

**Asunto: presuntas irregularidades de carácter general en la gestión de las ayudas económicas destinadas a jóvenes arrendatarios de vivienda / Resolución**

**Centro directivo: Consejería de Fomento y Medio Ambiente**

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I., una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará V.I., en la queja señalada se hacía alusión a la concurrencia de diversas irregularidades de carácter general en la gestión de las ayudas económicas destinadas a jóvenes arrendatarios de vivienda. En concreto, el ciudadano en su escrito realizaba una crítica de los siguientes aspectos relativos a aquellas ayudas:

- en primer lugar, se ponía de manifiesto que, transcurridos más de quince meses desde la publicación de la Orden FOM/530/2010, de 19 de abril, por la que se convocaron las ayudas económicas destinadas a jóvenes arrendatarios de vivienda y complemento de la renta básica de emancipación para el año 2010, aún no habían sido resueltas expresamente un gran número de solicitudes presentadas al amparo de la citada convocatoria;
- en segundo lugar, se exponía que, habiendo transcurrido más de un año y tres meses desde la publicación de la convocatoria de las ayudas indicada, aún no había tenido lugar la convocatoria correspondiente a la misma línea de subvenciones para el año 2011; y, por último,
- se expresaba una disconformidad general con la información puesta a disposición de los ciudadanos en relación con las ayudas señaladas por parte de las dependencias administrativas correspondientes, identificando como ejemplo de esta deficiente información



el hecho de que la línea telefónica a través de la cual, entre otras vías, se proporcionaba aquella fuera un número que comienza con prefijo 902 y cuya utilización, por tanto, generaba un coste adicional para el usuario.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquella.

En atención a nuestra petición de información, se remitió por esa Administración autonómica un informe en el cual se pone de manifiesto, en primer lugar, que el número de solicitudes presentadas al amparo de la Orden FOM/530/2010, de 19 de abril, ascendió a 9.435. Mediante Orden FOM/1422/2010, de 18 de octubre, publicada en el *BOCYL* núm. 205 de 22 de octubre, se resolvió parcialmente la convocatoria de ayudas económicas destinadas a jóvenes arrendatarios de vivienda y complemento de la renta básica de emancipación para el año 2010 (corrección de errores publicada en el *BOCYL* núm. 215 de 8 de noviembre), por un importe de 1.968.625,38 € según el anexo de la citada Orden.

Continúa señalando esa Administración autonómica en su informe que el artículo 33.3 de la Ley 5/2008, de 25 de septiembre, de Subvenciones de la Comunidad de Castilla y León, establece que dentro de los límites que para cada ejercicio y en cada caso acuerde la Junta de Castilla y León a propuesta de la Consejería competente en materia de Hacienda, el gasto podrá autorizarse en el momento de la concesión y el compromiso de gasto podrá efectuarse, en los términos que determine dicha Consejería, cuando se tramite el anticipo o la primera liquidación de las subvenciones a que se refieren los artículos 35.1 a), c) y d), 36 (subvenciones a arrendatarios de viviendas, entre otras), 37 y 39 de la Ley 13/2005, de 27 de diciembre, de Medidas Financieras, y de las ayudas derivadas del Plan Cuatrienal de Vivienda y Suelo del Estado. Dado que aquel límite se acordó con fecha 1 de septiembre de 2011, y habiéndose expedido certificado de su aprobación con fecha 30 de septiembre de 2011, en la fecha de la elaboración del informe remitido, se iban a iniciar los trámites dirigidos a dictar la correspondiente resolución.

Así mismo, señala la Consejería de Fomento y Medio Ambiente que no existían previsiones respecto a la convocatoria en el año 2011 de estas ayudas, dependiendo la misma de la aprobación del límite de gasto previsto en el art. 33.3 de la Ley 5/2008, de 25 de septiembre, para el año 2011, y de las correspondientes disponibilidades presupuestarias.

Por último, en relación con la línea telefónica 902, se exponía que se ha optado por este número por tratarse de un teléfono de información para toda Castilla y León, además de ser fácilmente reconocible e identificable por los usuarios. No obstante, se recuerda también que existen otros canales de información como la página web de la Oficina de Vivienda o la atención presencial.

Con posterioridad a la recepción del informe expuesto, en el *BOCYL* núm. 207, de 26 de octubre de 2011, se publicó la Orden FYM/1308/2011, de 5 de octubre, relativa a la resolución de las ayudas previstas en la Orden FOM/530/2010, de 19 de abril, a través de la cual se dispuso que las ayudas que nos



ocupan que no hubieran sido concedidas en 2010, se concedieran con cargo a la aplicación presupuestaria correspondiente y dentro del límite de 8.065.000 €, acordado con fecha 1 de septiembre de 2011 por la Junta de Castilla y León.

Finalmente, en el *BOCYL* núm. 221, de 16 de noviembre de 2011, se publicó la Orden FYM/1397/2011, de 2 de noviembre, por la que se resolvió parcialmente la convocatoria de ayudas económicas destinadas a jóvenes arrendatarios de vivienda y complemento de la renta básica de emancipación para el año 2010.

A la vista de lo informado y de la normativa aplicable, procede pronunciarse acerca de los aspectos relacionados con las ayudas económicas destinadas a jóvenes arrendatarios de vivienda y complemento de la renta básica de emancipación para el año 2010, que eran objeto de crítica en el escrito inicial de queja y sobre los que ha versado el informe remitido a esta Procuraduría.

El primero de ellos se refería al tiempo empleado en la resolución de las solicitudes presentadas para ser beneficiario de las ayudas indicadas. A la problemática relacionada con el tiempo empleado por esa Administración autonómica en la resolución de este tipo de subvenciones, así como en la de los recursos interpuestos frente a las denegaciones de las mismas, ya nos hemos referido en anteriores resoluciones, de las cuales la última de ellas fue la adoptada en el expediente de queja 20110675 (Resolución parcialmente aceptada por la Consejería de Fomento y Medio Ambiente mediante escrito registrado de salida con fecha 14 de marzo y número 20120080002550). Por este motivo, es inevitable remitirnos aquí a la fundamentación de aquella Resolución, debido a que la problemática planteada se reitera esencialmente aquí (aunque en este caso, como se ha señalado, se atribuye al proceso de gestión presupuestaria relacionado con la subvención la demora temporal en la resolución expresa de todas las solicitudes presentadas).

En cualquier caso, el fundamento jurídico formal de la decisión que deba adoptar esta Institución continúa siendo el incumplimiento de la obligación de resolver que vincula a todas las administraciones públicas dentro del plazo normativamente previsto. Al respecto, procede señalar que la relación existente entre la obligación de resolver que vincula a las administraciones públicas y el silencio administrativo negativo, da lugar a la configuración de éste último como una ficción jurídica instrumental, dirigida exclusivamente a garantizar al ciudadano la posibilidad de utilizar los instrumentos de reacción, administrativos o judiciales, que frente a las resoluciones administrativas el Ordenamiento Jurídico contempla, al tiempo que, como lógico corolario de lo anterior, la obligación de dictar resolución expresa de los sujetos públicos no desaparece, aun cuando el ciudadano pueda entender desestimadas presuntamente sus pretensiones.

En todo caso, los efectos jurídicos perniciosos que sobre el patrimonio jurídico de los ciudadanos irroga una demora temporal considerable en el cumplimiento de la obligación de resolver hasta aquí



comentada exige la búsqueda de mecanismos y fórmulas dirigidos a tratar de minimizar los supuestos donde tengan lugar demoras como la que se ha puesto de manifiesto en la presente queja.

Entre ellos, se encuentran evidentemente las dirigidas a garantizar que las unidades responsables de la tramitación de estos recursos dispongan de los recursos humanos y materiales suficientes para poder llevar a cabo su labor sin que se produzcan demoras temporales como la que ha concurrido en el caso que aquí nos ocupa, recurriendo, cuando sea necesario, a la fórmula de la ampliación de plazos prevista en el artículo 42.6 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Sin embargo, como se ha adelantado con anterioridad, en el informe remitido a esta Procuraduría se alude a la ausencia de aprobación del límite al que se refiere el artículo 33.3 de la Ley 5/2008, de 25 de septiembre, de Subvenciones de la Comunidad de Castilla y León, como justificación de la imposibilidad de cumplir el plazo previsto para proceder a resolver expresamente las solicitudes presentadas.

Como señala esa Administración autonómica en su informe, el artículo 33.3 dispone que para determinadas subvenciones “... *dentro de los límites que para cada ejercicio y en cada caso acuerde la Junta de Castilla y León a propuesta de la consejería competente en materia de hacienda, el gasto podrá autorizarse en el momento de la concesión y el compromiso de gasto podrá efectuarse, en los términos que determine dicha consejería, cuando se tramite el anticipo o la primera liquidación...*”. De conformidad con lo dispuesto en este artículo, en relación con los artículos 36 y 48 de la Ley 13/2005, de 27 de diciembre, de Medidas Financieras, en la gestión presupuestaria de las subvenciones dirigidas a arrendatarios de viviendas se puede utilizar el mecanismo señalado.

Nada cabe objetar desde un punto de vista jurídico, por tanto, a la utilización de la previsión contemplada en el precitado artículo 33.3 de Ley 5/2008, de 25 de septiembre, de Subvenciones de la Comunidad de Castilla y León, en el procedimiento de gestión presupuestaria de las ayudas que nos ocupan. Ahora bien, aquella utilización debe cohonestarse adecuadamente con los plazos previstos para la resolución de las solicitudes que se presenten en el marco de la convocatoria correspondiente, no debiendo producirse situaciones como la que ha tenido lugar en la convocatoria de las subvenciones que ha motivado la presente queja, donde, entre el último mes del período subvencionable y la publicación en el *BOCYL* de la aprobación del límite previsto en el precitado artículo 33.3 de la precitada Ley 5/2008, de 25 de septiembre, han transcurrido casi diez meses. Este lapso temporal ha motivado que, por poner un ejemplo, el autor de la presente queja haya debido esperar más de diecisiete meses para que fuera resuelta expresamente su solicitud en relación con los últimos meses del período subvencionable.

En consecuencia, consideramos conveniente poner de manifiesto a esa Consejería la conveniencia de que, en futuras convocatorias de subvenciones en materia de vivienda, se adopten las medidas oportunas para que la utilización, en su caso, en el procedimiento de gestión presupuestaria de las mismas



del mecanismo previsto en el artículo 33.3 de la Ley 5/2008, de 25 de septiembre, de Subvenciones de Castilla y León, no genere demoras como las descritas en la resolución de las solicitudes presentadas.

En cuanto a la ausencia de la convocatoria de las ayudas correspondientes al año 2011, debemos poner de manifiesto que el artículo 30 del Decreto 52/2002, de 27 de marzo, de Desarrollo y Aplicación del Plan Director de Vivienda y Suelo de Castilla y León 2002-2009 (publicado en el *BOCYL* de 1 de abril de 2002), modificado por el Decreto 64/2006, de 14 de septiembre (publicado en el *BOCYL* de 15 de septiembre de 2006), dispone que la Administración autonómica podrá realizar convocatorias de ayudas económicas destinadas a subvencionar el alquiler de viviendas a aquellos arrendatarios cuyos ingresos familiares corregidos no excedan el límite de renta allí previsto. En el mismo sentido, el citado artículo 36 de la Ley 13/2005, de 27 de diciembre, de Medidas Financieras, redactado por el artículo 20 de la Ley 17/2008, de 23 de diciembre, establece que la Administración de la Comunidad, entre otras subvenciones en materia de vivienda, concederá ayudas a arrendatarios de viviendas.

Pues bien, en el ejercicio de la habilitación señalada, la Consejería competente en materia de vivienda ha venido convocando anualmente, entre otras, ayudas para jóvenes arrendatarios. Así, en el año 2010, la citada convocatoria tuvo lugar mediante la aprobación de la Orden FOM/530/2010, de 19 de abril, antes indicada. En estas convocatorias, se delimitaba el objeto de las ayudas que se convocaban, señalando que el mismo venía integrado por la renta o precio del alquiler a jóvenes arrendatarios de viviendas situadas en el ámbito territorial de Castilla y León, así como el complemento a los beneficiarios de la renta básica de emancipación.

Ahora bien, respecto a la obligación jurídica de la Administración de continuar convocando subvenciones con el objeto citado, debemos poner de manifiesto que el establecimiento de las subvenciones y, en consecuencia, la determinación de su objeto, tiene para la Administración un carácter discrecional (así se ha señalado por el Tribunal Supremo, entre otras, en sus Sentencias de 12 de enero y de 5 de octubre de 1998). En consecuencia, estima esta Procuraduría que no puede afirmarse que exista una obligación de continuar convocando las ayudas que nos ocupan con un objeto idéntico al de años anteriores.

Lo anterior debe entenderse sin perjuicio de la opinión manifestada reiteradamente por esta Institución acerca de la conveniencia de que esa Administración autonómica mantenga e intensifique las medidas dirigidas a fomentar el alquiler como vía idónea para procurar el acceso de todos los ciudadanos a una vivienda digna y adecuada. Baste recordar aquí al respecto la Resolución dirigida a la Consejería de Fomento y Medio Ambiente en la actuación de oficio 20101981, en la cual se sugirió a este centro directivo la adopción de diversas medidas dirigidas a desarrollar e intensificar el “*programa de fomento del alquiler*”. Algunas de estas medidas han sido aceptadas a través de una comunicación registrada de salida el pasado 7 de marzo con el número 20120080002450.



En cualquier caso, el Ilmo. Sr. Director General de Vivienda, Arquitectura y Urbanismo en su comparecencia del pasado 2 de diciembre de 2011 ante la Comisión de Fomento y Medio Ambiente de las Cortes de Castilla y León, anunciaba, en relación con las ayudas a la vivienda, que “... *haremos un especial esfuerzo en las ayudas de carácter más social, como las ayudas al alquiler para aquellos beneficiarios que se encuentren en una situación de desamparo económico*”.

Esta Procuraduría, en la línea de lo mantenido en anteriores resoluciones, desea manifestar que, si bien no existe de una obligación jurídica que vincule a esa Administración a mantener una línea de subvenciones con un objeto idéntico a la que aquí nos ocupa (máxime considerando que, a través de la disposición derogatoria primera del Real Decreto-Ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público, ha tenido lugar la derogación del Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre, por el que se regula la renta básica de emancipación de los jóvenes), resulta conveniente, por los motivos que se han expuesto en aquellas, que se intensifiquen las medidas dirigidas a fomentar el alquiler de viviendas.

Por último, debemos referirnos a la crítica realizada por el autor de la queja al servicio de información en materia de vivienda y, en concreto, al hecho de que el número de teléfono a través del cual se presta el citado servicio corresponda a una línea telefónica con prefijo 902, con el consecuente coste económico adicional para el usuario del mismo.

También nos hemos referido en diversas ocasiones a los servicios de información de vivienda a través de resoluciones dirigidas a esa Administración autonómica. Una de las primeras de estas resoluciones fue la formulada como consecuencia de la tramitación de los expedientes de queja registrados con los números de referencia Q/06-9/06 y Q/06-1565/06, en la cual se sugirió a la, entonces, Consejería de Fomento, la adopción de diversas actuaciones dirigidas a la mejora del sistema a través del cual se ponía a disposición de los ciudadanos información en este ámbito material (una referencia amplia a esta Resolución se contiene en el Informe anual del año 2006 presentado ante las Cortes de Castilla y León).

Aunque es indudable la mejora de la forma en la cual se suministra la información en materia de vivienda desde entonces, el autor de la presente queja denuncia, entre otros extremos, un aspecto concreto relativo al coste económico para el ciudadano del número de teléfono que constituye una de las vías a través de las cuales se puede acceder a aquella información.

En relación con esta cuestión concreta, procede comenzar poniendo de manifiesto la relación directa que existe entre un servicio de atención ciudadana como el que aquí nos ocupa y el derecho a recibir información de la Administración como parte integrante del *derecho a una buena administración* reconocido en el artículo 12 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León. En este sentido, en la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la



Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, se establece la obligatoriedad de mantener estos servicios de atención telefónica. En concreto, en su artículo 44.2 se establece lo siguiente:

*“Se facilitará el acceso por medios electrónicos a las personas con mayores dificultades mediante asistencia y recursos técnicos en las oficinas presenciales de información y atención al ciudadano y por medio del servicio telefónico de información y atención al ciudadano”.*

Por tanto, la efectividad del derecho a recibir información de la Administración autonómica exige garantizar el acceso de todos los ciudadanos, con independencia de sus medios económicos, a un servicio de atención telefónica que, en cualquier caso, debe ser complementario de otras formas electrónicas de acceso a aquella información.

Relacionando lo anterior con la cuestión concreta denunciada por el ciudadano antes indicada, se debe señalar que la mayoría de los números con prefijo 902 tienen un equivalente con un número de telefonía fija de nueve cifras ordinario. Esta alternativa resulta especialmente interesante para todos aquellos ciudadanos que disponen de tarifas planas o bonificadas que les permiten llamar al número de nueve cifras de que se trate sin tener que asumir coste alguno, a diferencia de lo que ocurre si la llamada se realiza al número con prefijo 902.

En relación con estos números, con fecha 4 de junio de 2010 se publicó en el *Boletín Oficial de las Cortes Generales. Congreso de los Diputados*, serie D, núm. 403, la aprobación por la Comisión de Sanidad, Política Social y Consumo de una Proposición no de Ley en los siguientes términos:

*“El Congreso de los Diputados insta al Gobierno a impulsar las medidas necesarias para que las empresas y Administraciones Públicas publiquen los números de telefonía fija asociados a los números especiales 901 y 902 en todos los soportes de información comercial que manejen”.*

El fundamento de esta Proposición no de Ley, como se desprende del contenido del debate de la misma (publicado en el *Diario de Sesiones del Congreso de los Diputados*, núm. 458, Sesión núm. 30, celebrada el 19 de mayo de 2010), era evitar, precisamente, que los ciudadanos se vean excluidos de los beneficios derivados de las tarifas planas o bonificadas para los usuarios de telefonía fija, en el supuesto de que tengan contratadas las mismas, al tener que utilizar los números especiales 901 y 902, por no conocer el número de telefonía fijo asociado a aquellos.

Sin embargo, en el supuesto que aquí nos ocupa al comunicar a los ciudadanos afectados el número de teléfono a través del cual pueden obtener información en materia de vivienda, no se indica un número de telefonía fijo asociado al mismo. Aunque esta Procuraduría no puede exigir que un número de información administrativa como el que aquí nos ocupa sea de carácter gratuito (aunque esta opción, evidentemente, sería la más deseable), sí considera necesario que, mientras se mantenga un número con prefijo 902 para proporcionar información en materia de vivienda, en las comunicaciones dirigidas a los



ciudadanos y en los medios de difusión donde se ponga de manifiesto aquel se cite expresamente el número de telefonía fija al que se encuentre asociado.

Lo anterior resulta igualmente válido para el caso de que el número de teléfono en cuestión se integre en el 012 (como ya pusimos de manifiesto en la Resolución dirigida, en el marco de la actuación de oficio 20092329, a la, entonces, Consejería de Administración Autonómica), puesto que también se puede acceder al mismo servicio de información a través del número 983 327 850. A esta Resolución, que fue aceptada por aquel centro directivo, se hizo una amplia referencia en el Informe anual de esta Procuraduría correspondiente al año 2010 presentado ante las Cortes de Castilla y León.

En relación con el procedimiento expropiatorio también se recomendó, en el expediente de queja 20082300, a la, entonces, Consejería de Fomento que se adoptara la misma medida (citar el número de telefonía fija asociado al número con prefijo 902, que se indicaba en la notificación del levantamiento de las actas previas a la ocupación como número de teléfono donde se podía obtener mayor información). Esta Resolución también fue aceptada a través de una comunicación registrada de salida con fecha 6 de octubre y número 20110080006147.

En definitiva, a la vista del resultado de la investigación llevada a cabo con motivo de la tramitación del presente expediente de queja, hemos llegado a la conclusión de que la utilización del mecanismo de gestión presupuestaria previsto en el artículo 33.3 de la Ley 5/2008, de 25 de septiembre, de Subvenciones de Castilla y León, ha motivado una demora excesiva en la resolución expresa de todas las solicitudes de ayuda presentadas al amparo de la convocatoria de ayudas dirigidas a jóvenes arrendatarios llevada a cabo a través de la Orden FOM/530/2010, de 19 de abril, que debe ser evitada en posteriores convocatorias de subvenciones en materia de vivienda. Por otra parte, si bien no existe una obligación jurídica de realizar nuevas convocatorias de ayudas con un objeto idéntico al de la subvención que ha motivado la presente queja, esta Institución desea reiterar aquí, como ha hecho en anteriores resoluciones, la conveniencia de que se continúen llevando a cabo actuaciones dirigidas al fomento del alquiler. Finalmente, también se ha observado que la posibilidad de utilizar el número de teléfono 012 o un número con prefijo 902 para obtener información en este ámbito, debe ir acompañada, en todo caso, por la publicidad adecuada al número de telefonía fija asociada a aquellos.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

***Primero.- Adoptar las medidas oportunas para evitar que, en próximas convocatorias de subvenciones en materia de vivienda, la aplicación en las mismas de la previsión contemplada en el artículo 33.3 de la Ley 5/2008, de 25 de septiembre, de Subvenciones de la Comunidad de Castilla y León, implique retrasos temporales en la resolución expresa de las solicitudes presentadas, como los***



*que han tenido lugar en el caso de la convocatoria llevada a cabo a través de la Orden FOM/530/2010, de 19 de abril, por la que se convocaron las ayudas económicas destinadas a jóvenes arrendatarios de vivienda y complemento de la renta básica de emancipación para el año 2010.*

*Segundo.- En el marco de las disponibilidades presupuestarias existentes, continuar con la adopción de medidas dirigidas a fomentar el alquiler de viviendas, valorando la próxima convocatoria de nuevas ayudas con este fin.*

*Tercero.- Incluir en todos los medios a través de los cuales se difunda el número de teléfono que puede ser utilizado por los ciudadanos para obtener información en materia de vivienda (012 o número con prefijo 902), una referencia expresa al número de telefonía fija al que se encuentren asociados aquellos, con la finalidad de que quienes puedan reducir el coste económico que deban asumir con la utilización de este último puedan hacerlo.*

Esta es nuestra Resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique la aceptación o no aceptación motivada de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Fomento y Medio Ambiente en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente

LA ADJUNTA

Fdo.: M.<sup>a</sup> Teresa Cuenca Boy