



**Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León**  
**Ilmo. Sr. Director General de Relaciones Institucionales**  
**C/ Santiago Alba, 1**  
**47008 - VALLADOLID**

**Expediente: 266/2020**

**Asunto: Solicitud de ayuda al alquiler de vivienda / Disconformidad con la tramitación / 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. el motivo de la queja era la disconformidad con la tramitación de las subvenciones destinadas al alquiler de vivienda, convocadas al amparo de la Orden de 29 de abril de 2019, de la Consejería de Fomento y Medio Ambiente.

Según manifestaciones del autor de la queja, D. XXX solicitó el día 19 de mayo de 2019 la ayuda destinada al alquiler de vivienda, convocada por la Consejería de Fomento y Medio Ambiente. Mediante la Orden FYM/1170/2019, de 25 de noviembre, de resolución de la convocatoria, D. XXX resultó beneficiario con un importe máximo reconocido de XXX €.

El reclamante afirma que a D. XXX le *“informan que le han enviado un sms (mensaje al móvil) solicitando los pagos anuales del alquiler; mensaje que no ha recibido en ningún momento y que no aceptan que se los entregue por estar fuera de plazo”*.

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 aquélla, en concreto respecto a los siguientes aspectos:



- Contenido del expediente administrativo correspondiente a la solicitud de la ayuda al alquiler referida en el escrito de queja, adjuntando una copia completa del mismo.

- Aclaración de si se ha incurrido en un defecto de carácter procedimental, consistente en que no le fue concedido al interesado un trámite de subsanación, lo cual constituye una infracción al artículo 71 del RD887/2006, de 21 de julio, Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

- Indicación de si se ha enviado un sms de carácter informativo a los beneficiarios de la subvención, contenido y garantías de recepción por los interesados.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe emitido por el Ilmo. Sr. Secretario General de la Consejería de Fomento y Medio Ambiente, con fecha de entrada en esta Institución de 28 de abril de 2020, en el cual se hacía constar que:

*“En ningún caso se ha incurrido en un defecto de carácter procedimental, puesto que la forma de notificación tal y como establece la Orden de 29 de abril de 2019 de la Consejería de Fomento y Medio Ambiente, por la que se convocan subvenciones destinadas al alquiler de vivienda, establece en su dispongo noveno punto 6 que conforme a lo establecido en el artículo 45 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la resolución de concesión de subvenciones se publicará en el Boletín Oficial de Castilla y León al tratarse de un procedimiento de concurrencia competitiva y así se hizo a través de la Orden FYM/1170/2019, de 25 de noviembre, por la que se resuelve la convocatoria de subvenciones destinadas al alquiler de vivienda (publicada en el Boletín Oficial de Castilla y León número 233 de 3 de diciembre de 2019). En la citada orden se establece de forma detallada y precisa la documentación que tienen que aportar los beneficiarios y el plazo para ello, tal y como viene recogido tanto en la orden de convocatoria como en las bases reguladoras aprobadas por Orden FYM/611/2018, de 6 de junio, siendo el texto literal el siguiente:*

*«Los beneficiarios deberán presentar en el plazo máximo de un mes a contar desde la publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León de la presente orden, la documentación justificativa del pago de la renta correspondiente a la totalidad del periodo subvencionable que comprende desde el mes de enero de 2019 hasta el mes de diciembre de 2019, ambos incluidos, acompañada del modelo normalizado disponible en la sede electrónica de la Junta de Castilla y León (<https://www.tramitacastillayleon.icul.es>).*



*No obstante como la presente orden se publica antes de la finalización del periodo máximo subvencionable, 31 de diciembre de 2019, los documentos acreditativos del pago del mes de diciembre de 2019 podrán ser presentados dentro de los diez días siguientes a la finalización de dicho periodo.*

*Únicamente se admitirán como documentos acreditativos del pago de la renta, la presentación de la transferencia bancaria, la domiciliación bancaria o el ingreso en efectivo en la cuenta del arrendador. En el documento acreditativo del pago deberá constar expresamente la identificación completa de la persona que lo realiza y del que lo recibe, coincidiendo en todo caso quien lo recibe con el arrendador, y el beneficiario de la subvención o cualquier otro miembro de la unidad de convivencia con la persona que realiza el pago, el importe y el concepto por el que se realiza, con indicación del mes al que corresponde.*

*En el caso de que el arrendador de la vivienda no coincida con la persona que recibe el pago, deberá acreditarse documentalmente la relación existente entre ambos mediante documento que acredite la misma, o en su defecto, mediante declaración responsable.*

*No se considerarán válidos los documentos acreditativos del pago en los que no consten los datos citados, ni aquellos que contengan enmiendas o tachaduras.*

*En todo caso, se excluirán como documentación acreditativa del pago de la renta los recibos manuales.*

*El pago del arrendamiento deberá haberse realizado con anterioridad a la publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León de la presente orden; no obstante como la presente orden se publica antes de la finalización del período máximo subvencionable, 31/12/2019, los documentos acreditativos del pago del mes de diciembre de 2019 podrán ser abonados hasta el 31/12/2019.*

*En el supuesto de que se justifique el pago de una renta por importe inferior al tenido en cuenta en la resolución de concesión, el importe de la ayuda se calculará sobre la renta efectivamente abonada. Por el contrario, si se acredita el pago de una renta superior a la prevista en la resolución de concesión solo se abonará el importe previsto en ésta.*

*Transcurrido dicho plazo sin presentar la justificación documental del pago de la renta correspondiente al período subvencionable o presentada de forma incompleta o fuera de plazo, el beneficiario perderá su derecho a percibir la subvención en su totalidad o la correspondiente a la mensualidad o mensualidades no justificadas en tiempo y forma, sin perjuicio de percibir el importe correspondiente a las*



*mensualidades justificadas que le hubiesen sido concedidas, si cumple los requisitos para el pago de las mismas indicados anteriormente».*

*El plazo para presentar la justificación se inició el miércoles 4 de diciembre de 2019 y finalizó el lunes 20 de enero de 2020, porque como se indicaba en el texto de la Orden al haberse resuelto la convocatoria antes del 31 de diciembre de 2019 se concedieron 10 días hábiles más, al plazo del mes inicial.*

*El interesado, no aportó ni durante el plazo establecido, ni después de finalizado el mismo, documentación relativa a la justificación del pago de la renta del período subvencionable. Por ello, se dicta la Orden FYM/216/2020, de 21 de febrero, por la que se acuerda iniciar el procedimiento por incumplimiento de la obligación de justificación establecida con motivo de la concesión de la subvención y declarar, en su caso, la pérdida del derecho total o parcial a la subvención reconocida a alguno de los beneficiarios incluidos en el Anexo I de la Orden FYM/1170/2019, de 25 de noviembre, por la que se resuelve la convocatoria de subvenciones destinadas al alquiler de vivienda, publicada en el Boletín Oficial de Castilla y León de 3 de marzo, en la cual figura entre otros D. XXX con una pérdida del derecho total a la subvención reconocida inicialmente de XXX €, otorgando un plazo de quince días para que los beneficiarios incluidos en el Anexo de la presente orden formulen alegaciones o presenten los documentos que estimen pertinentes en defensa de sus intereses.*

*No obstante, en este caso concreto, no existen defectos subsanables, porque la justificación ni tan siquiera se presentó y es por lo que no es de aplicación el artículo 71 del Reglamento de la Ley de Subvenciones.*

*Respecto al envío de un SMS de carácter informativo a los beneficiarios de la subvención, contenido y garantías de recepción por los interesados, se ha de señalar que el 3 de diciembre de 2019, coincidiendo con la fecha de publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León, de la Orden de resolución de la convocatoria, se envió un SMS a todos los beneficiarios que en la solicitud indicaron un número de teléfono móvil. El contenido del mismo fue el siguiente: «LA JUNTA DE CYL INFORMA: PLAZO PARA PRESENTAR LOS JUSTIFICANTES DEL PAGO DE ALQUILER DE LOS MESES ENERO 2019 A DICIEMBRE 2019 HASTA EL 20/01/2020».*

*El citado SMS fue enviado al interesado al número de teléfono móvil XXX y según consta en la aplicación informática desde la que se envió fue recibido ese mismo día”.*

A la vista de lo informado, procede realizar las siguientes consideraciones:



En primer lugar, podemos sintetizar que, en el supuesto planteado en la presente queja, el beneficiario de la subvención destinada al alquiler de vivienda ha perdido su derecho al cobro, debido a que no presentó dentro del plazo concedido al efecto la documentación justificativa del pago de la renta correspondiente al periodo subvencionable comprendido entre los meses de enero a diciembre del año 2019.

El incumplimiento formal indicado ha tenido lugar en un procedimiento donde la notificación de la resolución de la convocatoria de las ayudas se ha llevado a cabo a través de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León (núm. 233, de 3 de diciembre de 2019), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en la propia Orden de 29 de abril de 2019 de la Consejería de Fomento y Medio Ambiente, de convocatoria de las ayudas, en su dispongo noveno apartado 6.

El artículo 45 de la Ley 39/2015, que lleva por rúbrica “**Publicación**” dispone:

*“1. Los actos administrativos serán objeto de publicación cuando así lo establezcan las normas reguladoras de cada procedimiento o cuando lo aconsejen razones de interés público apreciadas por el órgano competente.*

*En todo caso, los actos administrativos serán objeto de publicación, surtiendo ésta los efectos de la notificación, en los siguientes casos:*

*a) Cuando el acto tenga por destinatario a una pluralidad indeterminada de personas o cuando la Administración estime que la notificación efectuada a un solo interesado es insuficiente para garantizar la notificación a todos, siendo, en este último caso, adicional a la individualmente realizada.*

*b) Cuando se trate de actos integrantes de un procedimiento selectivo o de concurrencia competitiva de cualquier tipo. En este caso, la convocatoria del procedimiento deberá indicar el medio donde se efectuarán las sucesivas publicaciones, careciendo de validez las que se lleven a cabo en lugares distintos.*

*2. La publicación de un acto deberá contener los mismos elementos que el artículo 40.2 exige respecto de las notificaciones. Será también aplicable a la publicación lo establecido en el apartado 3 del mismo artículo.*

*En los supuestos de publicaciones de actos que contengan elementos comunes, podrán publicarse de forma conjunta los aspectos coincidentes, especificándose solamente los aspectos individuales de cada acto.*



3. La publicación de los actos se realizará en el **diario oficial** que corresponda, según cual sea la Administración de la que proceda el acto a notificar.

4. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 44, la publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria deba practicarse en tablón de anuncios o edictos, se entenderá cumplida por su publicación en el Diario oficial correspondiente”.

En consecuencia, la Orden de 29 de abril de 2019 de la Consejería de Fomento y Medio Ambiente, por la que se convocan subvenciones destinadas al alquiler de vivienda, en su dispongo noveno, establece que:

*“Conforme a lo establecido en el artículo 45 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la resolución de concesión de subvenciones se publicará en el «Boletín Oficial de Castilla y León».*

*Asimismo, a efectos de su conocimiento será objeto de publicidad en la página web de la Junta de Castilla y León”.*

Obviamente, nada cabe objetar a la legalidad de esta forma de notificación, y por lo tanto a la fundamentación realizada por esa Administración autonómica sobre la pérdida del derecho al cobro de la subvención reconocida objeto de la presente queja. Sin embargo, parece oportuno hacer algunas consideraciones de orden prospectivo; así, resulta evidente que el conocimiento por los interesados del acto notificado, en este caso, no tiene lugar de la misma forma, directa e inmediata, que en los supuestos de notificación en papel o a través de medios electrónicos (artículos 42 y 43 de la Ley de Procedimiento Administrativo).

El beneficiario no ha desatendido ningún requerimiento ni comunicación personal dirigida por esa Administración autonómica para que procediera a justificar el pago de la renta. En este sentido, se señala en el informe remitido a esta Procuraduría que, el mismo día que se publicó la resolución de la convocatoria, se envió un SMS a todos los beneficiarios que habían comunicado en su solicitud su número de teléfono móvil, informando a éstos de la apertura del plazo para presentar la justificación del pago de la renta; se añadía en el citado informe que, en el caso que aquí nos ocupa, se había procedido de esta forma debido a que el interesado había aportado su número de teléfono en la solicitud.

Por lo tanto, surge la necesidad de garantizar y acreditar la recepción por el interesado del SMS, y que en este supuesto concreto afirma no haber recibido, considerando entonces que su eficacia está condicionada a la prueba de la recepción.



En este sentido, el artículo 41 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece con carácter general para la práctica de las notificaciones que: *“Con independencia del medio utilizado, las notificaciones serán válidas siempre que permitan tener constancia de su envío o puesta a disposición, de la recepción o acceso por el interesado o su representante, de sus fechas y horas, del contenido íntegro, y de la identidad fidedigna del remitente y destinatario de la misma. La acreditación de la notificación efectuada se incorporará al expediente”*.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, en su artículo 27 ya estableció que: *“Las comunicaciones a través de medios electrónicos serán válidas siempre que exista constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas, del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifique fidedignamente al remitente y al destinatario de las mismas”*.

Este texto normativo, innovador por reconocer el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regular los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, dejó su impronta y su regulación fue asumida por la propia Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas [por cuya disposición derogatoria única 2.b) perdió vigencia] y por la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público.

La Administración autonómica en la remisión del sms debería haber garantizado la autenticidad de la comunicación y de su contenido, así como la **constancia fehaciente de la remisión** y recepción íntegras y del momento en que se hicieron, por cualquiera de los medios admitidos en Derecho, pues se genera en el administrado unas expectativas y confianza que se ven frustradas al perder su derecho al cobro de la subvención.

En segundo lugar, debemos destacar un principio general que debe regir la actuación y funcionamiento de las Administraciones Públicas, proclamado en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, el **“Principio de servicio efectivo a los ciudadanos”**, que supone la efectividad de los derechos de los ciudadanos, la mejora continua de los servicios, o la ayuda e información a través de medios telefónicos, informáticos y telemáticos, debiendo ser la relación con el administrado también, lo más próxima y clara posible. Esas condiciones permiten a los ciudadanos ver a la Administración como una entidad a su servicio y no como una burocracia pesada y llena de cargas, generando confianza y seguridad en su actuación.



Al servicio, pues, del ciudadano la Administración ha quedado obligada a transformarse en una administración electrónica regida por el principio de eficacia que proclama el artículo 103 de nuestra Constitución Española, ofreciendo a sus ciudadanos las ventajas y posibilidades que la sociedad de la información tiene, asumiendo su responsabilidad de contribuir a hacer realidad esa sociedad de la información.

Por lo tanto, la Consejería de Fomento y Medio Ambiente debe adaptar los procedimientos de comunicación a los administrados a la nueva realidad que imponen las nuevas tecnologías. En este sentido tiene la obligación de dotarse e incorporar nuevas plataformas a su funcionamiento interno, medios y sistemas electrónicos (como ya viene realizando) pero ofreciendo seguridad y confianza al administrado y, simultáneamente, garantizando que aquellos ciudadanos que por cualquier motivo (no disponibilidad de acceso a las nuevas tecnologías o falta de formación) no puedan acceder electrónicamente a la Administración Pública, dispongan de los medios adecuados para seguir comunicándose con la Administración con los mismos derechos y garantías.

Es trascendental facilitar, en igualdad de condiciones, la plena integración en el acceso a la información de la resolución de las convocatorias de todas aquellas personas que tienen grandes dificultades para llegar a la misma, tanto física (a las oficinas públicas), como tecnológica (a los boletines y web oficiales), por motivos de localización geográfica, de condiciones físicas, de movilidad u otros condicionantes.

Una Administración a la altura de los tiempos en que actúa tiene que acompañar y promover en beneficio de los ciudadanos el uso de las comunicaciones ágiles y fidedignas, estos han de ser los primeros y principales beneficiarios.

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**:

**Para próximas convocatorias de ayudas destinadas al alquiler de vivienda se debe impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios de difusión electrónicos, informáticos y telemáticos, al objeto de garantizar en el ejercicio de sus competencias una comunicación ágil, fidedigna y segura con los ciudadanos, que permita dejar una constancia fehaciente de la recepción de la información y de las comunicaciones realizadas por el órgano gestor de las subvenciones por los interesados.**

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del



PROCURADOR DEL COMÚN  
DE CASTILLA Y LEÓN

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.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN  
Tomás Quintana López