



Excmo. Ayuntamiento de Segovia
Ilmo. Sr. Alcalde
Plaza Mayor, nº 1
40001 SEGOVIA

Asunto: Programa de Realajo del Ayuntamiento de Segovia / Incumplimiento de obligaciones / Resolución

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 **158/2023**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja hacía alusión al Programa de Realajo promovido por ese Ayuntamiento de Segovia, a través de la Concejalía de Servicios Sociales, en virtud del cual esa entidad local era garante del cumplimiento de las obligaciones económicas derivadas de la situación arrendaticia formalizada por las partes implicadas.

Según manifestaciones del autor de la queja, acogidos a ese programa, el XXX de XXX de 2011, D. XXX, en calidad de arrendador, y Dña. XXX, como arrendataria propuesta por esa Corporación municipal, suscribieron un contrato de arrendamiento de la vivienda sita en la avenida XXX en Segovia, en régimen de tutela social, respondiendo solidariamente ese Ayuntamiento al pago de la renta mensual estipulada.

Sin embargo, afirma el reclamante que, desde el año 2021 hasta la finalización efectiva del contrato, el arrendador no ha percibido, ni de la arrendataria ni de ese Ayuntamiento, compensación económica alguna por el alquiler de su vivienda, por lo que se han dirigido múltiples reclamaciones verbales y por escrito a esa Corporación municipal, la última mediante escrito de fecha XXX de diciembre de 2021, sin que a la fecha de presentación de la actual queja se hubiera obtenido respuesta.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a ese Ayuntamiento en solicitud de información en relación con los siguientes puntos relativos a la problemática que constituye el objeto de queja:



- Informe sobre la veracidad y constancia que tiene esa entidad local sobre los hechos expuestos en el encabezado del presente escrito.

- Remita copia de las bases reguladoras del Programa de Realojo del Ayuntamiento de Segovia, adjuntando un informe técnico sobre el cumplimiento efectivo de las obligaciones municipales respecto a la tutela social de Dña. XXX, arrendataria de la vivienda sita en la avenida XXX en Segovia.

- Interesaba conocer a esta Institución si habían sido objeto de respuesta las diversas reclamaciones presentadas por D. XXX, la última mediante escrito de fecha XXX de diciembre de 2021, adjuntando, en su caso, una copia de la misma, o indicando, en caso contrario, las razones que justifican la demora o ausencia de respuesta municipal.

En atención a dicha petición de información se remitió por esa Corporación municipal un informe, en el cual se hacía constar que:

*«Que el Pleno del Ayuntamiento de Segovia, con fecha 30 de junio de 2006 aprobó el **“Programa de Realojo: tratamiento de problemas especiales de vivienda en la ciudad de Segovia”**, que tenía como objetivo último erradicar las infraviviendas y los poblados chabolistas de Segovia.*

Progresivamente, se fueron erradicando las infraviviendas de Segovia, ubicando a las familias que las ocupaban en viviendas de titularidad municipal; pero, al no disponer de viviendas públicas suficientes para hacer frente a las necesidades conocidas y también derivadas de la intervención urbanística municipal, se utilizó como recurso para el realojo de estas familias el alquiler de viviendas privadas. En estos casos, el Ayuntamiento no es el arrendatario de las viviendas, sino que se concede a las familias a través de Decreto, una ayuda para el pago del alquiler, pero el contrato de arrendamiento se formaliza entre las dos partes interesadas: arrendador y arrendatario; dicho contrato, no se firma por el Ayuntamiento.

Concretamente, y examinando los datos y expedientes que obran en la Sección de Servicios Sociales, y respecto del caso planteado por el Procurador del Común se comprueba:

- Que en fecha XXX de 2011 se firmó un contrato de arrendamiento entre D. XXX y D^a XXX, concediendo el Ayuntamiento una ayuda a la arrendataria para el pago de dicho arrendamiento, al ser la arrendataria usuaria de Servicios Sociales y al considerarla beneficiaria del Programa de Realojo, aunque se observa que son sus padres, los que originalmente ocupaban una chabola y que por tanto se beneficiaron en su origen del Programa de Realojo.



- *La ayuda de alquiler se ha ido renovando sucesivamente por anualidades desde 2011 hasta el 28 de febrero de 2021, fecha en la que el propietario decide la no renovación del contrato de alquiler por desavenencias en la interpretación de cláusulas del contrato, en la consignación del incremento del IPC anual y la interpretación de una adenda al contrato inicial de 01/05/2013, motivo por el cual se dejaron de hacer los pagos de las ayudas.*

- *Que tanto por parte de los técnicos del Ayuntamiento de Segovia como por parte de la familia se inicia búsqueda de alojamiento alternativo, adjudicando una vivienda municipal disponible a la interesada el 12 de mayo de 2022, pero renunciando a la misma por motivos sociales, y aceptando al Ayuntamiento las causas de la renuncia, se le adjudicó nueva vivienda municipal el 23 de junio de 2022 y formalizando el contrato el 5 de julio de 2022.*

- *Que por parte de técnicos del área de Servicios Sociales, se ha realizado acompañamiento a la familia e intervención social en las ocasiones en las que lo han requerido, pero no se ejerce "tutela social" sobre la interesada y su familia, al no tener el Ayuntamiento capacidad para poder representar ni ejercer los derechos propios de las personas que integran el Programa de Realajo, ni decidir por los mismos.*

Asimismo, y teniendo en cuenta otras cuestiones planteadas por el Procurador del Común, se ha de informar:

Que de la información que se ha podido conocer sobre el caso planteado, consta que el interesado ha presentado escritos reclamando cantidades, y no consta que se haya contestado por escrito, pero si ha obtenido respuesta por parte del Ayuntamiento, ya que el interesado y/o su representante han mantenido reuniones con la Concejala del área y con otro personal de la Concejalía para intentar solucionar el problema planteado y estudiar la procedencia de conceder una ayuda a la interesada para el pago de las cantidades adeudadas en concepto de arrendamiento».

Recibido el citado informe, se acordó darle traslado de su contenido a la parte reclamante con el fin de que presentara todas las alegaciones que considerara pertinentes en respaldo de la postura que había venido manteniendo ante esta Defensoría, trámite evacuado mediante la presentación de un escrito de alegaciones reiterando la situación de desamparo, inicialmente denunciada, por el incumplimiento municipal de sus obligaciones respecto a los contratos de realajo suscritos en el marco del citado programa.

A la vista de lo informado, procede realizar las siguientes consideraciones conforme a las facultades conferidas al Procurador del Común por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, modificada por Ley 11/2001 de 22 de noviembre y el Estatuto de Autonomía de Castilla y León:



En la ciudad de Segovia existían dos asentamientos compuestos por viviendas ocupadas por familias de etnia gitana, llamados Carretera Madrona y el Tejerín¹, segregadas del espacio urbano, muy deterioradas y que adolecían de las mínimas condiciones higiénico sanitarias y de acceso a servicios básicos. Con el objeto de ubicar a esas familias en viviendas normalizadas, el Ayuntamiento de Segovia impulsó un *Programa de Realajo Específico* dentro del *Plan Municipal de Inclusión Social*, incluyendo actuaciones específicas en materia de vivienda, así como un programa de acompañamiento social individualizado y familiar, cuyos objetivos fueron estimular un cambio en el modo de vida precario de esas familias, en aras de alcanzar su plena integración ciudadana y el ejercicio de los derechos fundamentales.

Este programa supuso algo más que el realajo de familias de etnia gitana y la eliminación de los poblados chabolistas, implicó el desarrollo de acciones de acompañamiento social, tanto individual como familiar, estimulando un cambio de modo de vida de este colectivo de personas en riesgo de exclusión social y su plena inclusión en la sociedad, logrando una convivencia normalizada con el resto de la ciudadanía y la imagen positiva de la comunidad gitana, al tiempo que el espacio urbano que ocupaban esos asentamientos se incorporó a la red de espacios verdes de la ciudad de Segovia.

Por todo ello, ese Ayuntamiento obtuvo el premio internacional de “*Buenas Prácticas*” de Naciones Unidas, categoría «*Good*», en la X edición de un galardón que se convoca bianualmente y al que se presentaron más de 6.000 candidaturas de más de 150 países, apareciendo, asimismo, este programa en el Décimo Catálogo Español de Buenas Prácticas² del Ministerio de Fomento (actual Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana), como una forma de reconocimiento y ejemplo de las políticas y actuaciones urbanas eficaces para mejorar las condiciones de vida en las ciudades y pueblos, convirtiéndose en un ejemplo para otras ciudades españolas.

En 2011 se clausuraron ambos asentamientos, recuperando ambientalmente los espacios que ocupaban para el disfrute ciudadano y todas las familias que allí residían se reubicaron en viviendas normalizadas en barrios integrados en el entramado urbano, algunas de titularidad municipal y otras privadas, como la localizada en la avenida XXX en Segovia, que es objeto de la presente queja. Un reto fundamental del programa fue la asignación de nuevas viviendas, recuperado algunas de titularidad municipal y optando por viviendas privadas ante el insuficiente número de las primeras. Ante el elevado precio de los alquileres privados y el rechazo social a este tipo de actuaciones, ese Ayuntamiento optó por la cooperación interadministrativa y la implicación de los diversos agentes

¹ Los datos a 2006 indicaban que los asentamientos llamados *Carretera Madrona* y *El Tejerín* albergaban a un total de 37 familias (145 personas – 47% menores) que por sus características socioeconómicas precisaban de un proceso especial de realajo en viviendas normalizadas.

² <https://www.mitma.gob.es/arquitectura-vivienda-y-suelo/urbanismo-y-politica-de-suelo/estudios-y-publicaciones/catalogos-de-buenas-practicas>



sociales, convirtiéndose en garante y responsable solidario ante los propietarios de las viviendas particulares que participaron en esta iniciativa de inclusión social de enorme trascendencia para la ciudad de Segovia.

Entre estos propietarios que pusieron sus viviendas a disposición del Programa de Realajo se halla D. XXX, confiado en el aval de ese Ayuntamiento y en la seguridad jurídica que le ofreció esa Administración local garantizando el cumplimiento de las obligaciones contractuales de la parte arrendataria, asumiendo el pago de su renta mensual, como una prestación económica destinada a la atención de necesidades básicas de subsistencia en situaciones de urgencia social.

En esta línea, la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, en su artículo 48, apartado g) 4º, encomienda a las entidades locales la creación, organización, mantenimiento, dirección y gestión de programas, servicios, centros y recursos en relación con las prestaciones de ayudas básicas de emergencia o urgencia social y las de alojamiento de urgencia para albergar temporalmente a los que carecen de él.

Más allá de esa competencia municipal, para promover la autonomía y el bienestar de las personas en situación o riesgo de exclusión social y del compromiso adquirido con la puesta en marcha de este Programa de realajo para asegurar su derecho a vivir dignamente, favoreciendo el desarrollo integral, la autonomía, la igualdad de oportunidades y la integración plena, ese Ayuntamiento debía hacer efectivas las aportaciones dinerarias previstas en el Programa, asumiendo los compromisos de pago a los propietarios de las viviendas arrendadas, que una vez manifestado su deseo de rescindir el contrato, por las circunstancias que fueren, y dentro de lo previsto en el clausulado contractual, se han encontrado sin el respaldo económico municipal en el que habían confiado para colaborar en la atención de situaciones de urgencia social, como las que nos ocupan.

En consecuencia, a la vista de las obligaciones legales en esta materia, debemos concluir haciendo un recordatorio a esa Administración local sobre la necesidad de proceder con la debida diligencia al pago de las cantidades pendientes, no dilatando en el tiempo el abono de las mismas, atendiendo al más básico principio que ha de inspirar el funcionamiento ágil y eficaz de la administración. A juicio de esta Institución, dilatar el pago de la misma por tiempo incierto, por cualquier circunstancia, incluida la eventual falta de crédito suficiente no parece justificado.

Por otro lado, ha resultado acreditada la falta de respuesta municipal a las reclamaciones presentadas por D. XXX, afirmando esa entidad local que *“consta que el interesado ha presentado escritos reclamando cantidades, y no consta que se haya contestado por escrito”*. Pues bien, esta falta de respuesta expresa supone, como bien



sabe, una vulneración de la obligación que tienen las Administraciones de contestar de forma expresa a cuantas solicitudes formulen los administrados, recogida en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En efecto, dispone el apartado 1º del citado precepto que: *“La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación”*.

Asimismo, conviene referirse al Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (ROF), para destacar que su artículo 231.1 establece que *“las solicitudes que dirijan los vecinos a cualquier órgano del Ayuntamiento en petición de aclaraciones o actuaciones municipales, se cursaran necesariamente por escrito, y serán contestadas en los términos previstos en la legislación sobre procedimiento administrativo”*.

Por lo tanto, la falta de respuesta de esa Administración constituye una anomalía que puede afectar a la seguridad jurídica en las relaciones entre la Administración y los particulares, y es contraria al correcto funcionamiento de la Administración diseñado por la Ley, situando al interesado en una posición de indefensión.

Como V.I. conoce, las obligaciones que derivan del derecho de la ciudadanía a una **buena administración** se concretan en la obligación de dar respuesta, en un plazo de tiempo razonable, a las solicitudes formuladas por los administrados, lo cual hasta el momento y en cuanto afecta al caso objeto de esta queja no está siendo atendido por la Administración responsable, sin perjuicio del contenido material y fundamentación jurídica que pudiera tener esa contestación formal.

Todo lo anterior, con fundamento en el deber de la Administración de motivar sus actos, contenido en el artículo 88.3, con relación al artículo 35.1 a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Sobre la motivación de los actos administrativos, el Tribunal Supremo se ha pronunciado reiteradamente, estableciendo que este deber supone la expresión de los motivos que sirven de fundamento a la decisión adoptada, un requisito necesario que cumple con la doble finalidad de impedir que la decisión administrativa aparezca como puramente voluntarista, como sucedería si no explica su razón de ser, y de evitar que, conociendo esta, el recurrente pudiera quedar privado de los argumentos precisos para combatirla (STS de 10 de noviembre de 2001 y 27 de julio de 2000).

En la STS (sala tercera) de 31 de mayo de 2012, se proclama que *“igualmente es jurisprudencia reiterada que el requisito de la motivación de los actos administrativos no exige un razonamiento exhaustivo y pormenorizado, pues basta con la expresión de las razones que permitan conocer los criterios esenciales fundamentadores de la decisión,*



facilitando a los interesados el conocimiento necesario para valorar la corrección o incorrección jurídica del acto a los efectos de ejercitar las acciones de impugnación que el ordenamiento jurídico establece y articular adecuadamente sus medios de defensa”.

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:**

PRIMERA: Que por parte de la Corporación municipal que V.I. preside, facilite, si no se hubiere hecho aún, respuesta expresa y motivada a los escritos presentados por D. XXX, en relación con el tema que nos ocupa, considerando las razones de hacerlo en sentido estimatorio, y abonando, en consecuencia, las cantidades pendientes de pago, provistas en el “Programa de Realoho para el tratamiento de problemas especiales de vivienda en la ciudad de Segovia”, garantizando con ello el cumplimiento efectivo de las obligaciones económicas contraídas por esa Administración local, derivadas de la situación arrendaticia formalizada por las partes implicadas.

SEGUNDA: Que, tenga en cuenta, en la presente y en actuaciones sucesivas, que debe cumplir la exigencia legal de motivar la decisión administrativa que adopte, de acuerdo con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y los principios de eficacia, seguridad jurídica y transparencia que deben regir las relaciones entre la Administración pública y los ciudadanos.

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 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