



Conselleria de Vivienda y Arquitectura  
Bioclimática  
Hble. Sr. Conseller  
Ciutat Adtva. 9 d'octubre. Torre 1. Castán  
Tobeñas 77  
València (València)

=====  
Ref. queja núm. 1902186  
=====

**Asunto: Demora en el abono de ayuda al alquiler de vivienda.**

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 12 de junio de 2019, se presentó en esta institución escrito firmado por Dña. (...), con DNI (...), que quedó registrado con el número arriba indicado.

En su escrito inicial de queja la interesada, sustancialmente, manifestaba que en el año 2011 solicitó la concesión de una ayuda al alquiler de vivienda (Exp.: AVI ...), siendo requerida para la subsanación de determinadas deficiencias.

La promotora del expediente señalaba en su escrito que, habiendo procedido a completar su solicitud, no había recibido el abono de la citada ayuda, a pesar del tiempo transcurrido desde la fecha señalada y las reclamaciones formuladas sobre esta cuestión ante la administración.

Es preciso recordar que esta institución tramitó sobre esta cuestión los previos expedientes de queja referenciados con los números 201708693 y 201800936; en el marco de este último expediente se estimó oportuno recomendar a esa administración, en fecha 9 de enero de 2019, que «teniendo en cuenta el periodo de tiempo transcurrido, adopte las medidas oportunas para impulsar la tramitación del expediente de la interesada en relación con la ayuda solicitada y, en su momento, proceder al abono de dicha ayuda».

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 30/09/2020	<b>Página:</b> 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

La aceptación de la recomendación emitida determinó el cierre del expediente de queja en fecha 27 de febrero de 2019. Es preciso destacar que en el informe por el que se procedía a la aceptación de la recomendación formulada, se informaba que «la Instrucción dictada nos permite efectuar el pago. Cuando se disponga de recursos para ello, se efectuará el mismo a la mayor brevedad posible».

Con fecha 12 de junio de 2019 tuvo entrada en esta institución un nuevo escrito de la interesada en la que nos informaba que, a pesar del tiempo transcurrido desde la fecha de cierre del anterior expediente 201800936, no se había producido el abono de la ayuda de referencia.

Considerando que la queja reunía los requisitos exigidos por la Ley reguladora de esta institución, la misma fue admitida a trámite. En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicitamos informe a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, en fecha 1 de julio de 2019.

Ante la tardanza en recibir la información solicitada, con fechas 13 de agosto y 18 de septiembre de 2019 se requirió a la administración autonómica que remitiera el informe de referencia.

Con fecha 18 de noviembre de 2019 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por la citada administración. Por medio de esta comunicación, se informaba que «consultada la base de datos, consta que [el expediente] está finalizado sin derecho a percibir la ayuda».

Recibido el informe, dimos traslado del mismo a la promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones; no obstante ello, y a pesar del tiempo transcurrido desde entonces, no tenemos constancia de que dicho trámite haya sido verificado.

En todo caso, el informe emitido por la administración no realizaba ulterior explicación sobre los motivos que habían determinado esta finalización sin derecho a percibir la ayuda ni, en especial, sobre los motivos que explican el cambio de estado del expediente, que habría pasado (de acuerdo a lo informado en el marco de nuestro expediente de queja 201800936) de estar pendiente de pago, el cual se verificaría «a la mayor brevedad posible», a no existir derecho a percibir la ayuda (de acuerdo con lo informado en nuestro expediente de queja 201902186).

La contradicción en la que claramente incurrían los dos informes enviados por la administración motivó que, en fecha 13 de enero de 2020, se cursara una nueva petición de informe a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática. En dicha solicitud se pidió que se aclarase a esta institución «la contradicción en la que parecen incurrir los dos informes referenciados y, en su caso, exponga las razones que llevan a la conclusión alcanzada de que la interesada no tendría derecho a percibir la ayuda, solicitada en el año 2011».

La petición de ampliación de información, ante la falta de respuesta al inicial requerimiento, fue reiterada mediante escritos de fechas 25 de febrero, 5 de mayo y 2 de julio de 2020, sin que a los mismos haya respondido la administración requerida en forma alguna.

Por último, mediante escrito de 3 de agosto de 2020, se le requirió por última vez para que diese cumplimiento a lo preceptuado en la mencionada Ley, en lo que se refiere a la colaboración que deben prestar los poderes públicos al Síndic de Greuges en sus investigaciones, recordando expresamente que la no emisión de los informes requeridos por el Síndic de Greuges, conforme a lo dispuesto en los artículos 18.2 y 24.1 de la Ley del Síndic de Greuges, se califica como una actitud entorpecedora de la labor de investigación de esta institución, por lo que podría ser objeto de un informe especial a las Cortes Valencianas, además de ser destacada en la sección correspondiente del Informe anual del Síndic de Greuges.

Conviene recordar, asimismo, 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”.

Hasta el día de hoy no ha tenido entrada en esta institución el informe de referencia, ni ninguna comunicación que justifique tal retraso.

## **2.- Fundamentación legal.**

Llegados a este punto y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, del informe remitido por la Administración y de las alegaciones presentadas por la ciudadana, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

El objeto del presente expediente de queja está integrado, tal y como quedó definido en nuestros escritos de admisión a trámite y petición de informe de la administración, por la demora que viene produciéndose en el abono de la ayuda a la vivienda de referencia y, en particular, en el cumplimiento del contenido del informe remitido a esta institución en el marco del expediente de queja 201800936, que señalaba, como se ha hecho constar, que «la Instrucción dictada nos permite efectuar el pago. Cuando se disponga de recursos para ello, se efectuará el mismo a la mayor brevedad posible».

En relación con esta cuestión, como se ha relatado, el informe emitido por la administración, sin mayor explicación, informa que «consultada la base de datos, consta que [el expediente] está finalizado sin derecho a percibir la ayuda». A pesar de ser requerida expresamente para ello, la administración no ha aportado al expediente de queja ulterior explicación sobre la contradicción en la que incurren ambas informaciones ni, lo más importante, aporta una justificación sobre la afirmación que se realiza sobre la finalización sin derecho a efectuar el pago.

Ambos informes incurren, como ya se ha destacado, en evidente e irreconciliable contradicción.

Según la primera información, el expediente estaría esperando, tras haberse dictado “la instrucción”, a disponer de recursos para proceder al pago, lo que implica, necesariamente, que el expediente habría sido resuelto reconociendo el derecho de la ciudadana al cobro de la ayuda.

Así las cosas, la ayuda reconocida a la autora de la queja sería un acto declarativo de derechos que no se puede dejar sin efecto sin seguir los procedimientos de revisión de oficio de actos nulos o anulables regulados en los artículos 106 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Sin embargo, según la información aportada a este expediente, la interesada no tendría “ahora” derecho al cobro de la ayuda. En este caso, se habría revocado de plano un acto declarativo de derechos sin seguir el procedimiento legalmente establecido, por lo que, en caso de existir, estaríamos ante un acto nulo de pleno derecho, según lo dispuesto en el artículo 47.1.e) de la citada Ley 39/2015: “Los dictados prescindiendo total y absolutamente del procedimiento legalmente establecido”.

Pero, sin lugar a dudas, lo más importante es que ni la ciudadana ni esta institución han recibido, tras los tres expedientes de queja tramitados a lo largo de estos años, una **información clara, sencilla y veraz** sobre lo acontecido en la tramitación de este expediente de ayuda a la vivienda y sobre la situación en la que se encuentra el procedimiento destinado a resolver y abonar la solicitud de ayuda a la vivienda formulada por la interesada.

En relación con esta cuestión, es preciso recordar que el artículo 3 (Principios Generales) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, prescribe que:

1. Las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho.

Deberán respetar en su actuación y relaciones los siguientes principios:

- a) **Servicio efectivo a los ciudadanos.**
- b) **Simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos.**
- c) Participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa.
- d) Racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión.  
(...)
- h) Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados.  
(...) (la negrita es nuestra)

En relación con esta cuestión, debe tenerse en cuenta que el artículo 8 de nuestro Estatuto de Autonomía (norma institucional básica de nuestra comunidad autónoma) señala que:

1. Los valencianos y valencianas, en su condición de ciudadanos españoles y europeos, son titulares de los derechos, deberes y libertades reconocidos en la Constitución Española y en el ordenamiento de la Unión Europea (...).
2. Los poderes públicos valencianos están vinculados por estos derechos y libertades y velarán por su protección y respeto, así como por el cumplimiento de los deberes.

A su vez, el artículo 41, en sus apartados 1 y 2, de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Derecho a la Buena Administración) establece que:

1. Toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable.
2. Este derecho incluye en particular:
  - a) el derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que la afecte desfavorablemente;
  - b) el derecho de toda persona a acceder al expediente que le concierna, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial;
  - c) **la obligación que incumbe a la administración de motivar sus decisiones** (la negrita es nuestra).

Finalmente, consideramos que es importante seguir recordando el derecho reconocido expresamente en el artículo 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, donde se dice lo siguiente:

“la Generalitat garantizará el derecho de acceso a una vivienda digna de los ciudadanos valencianos. Por ley se regularán las ayudas para promover este derecho, especialmente a favor de los jóvenes, personas sin medios, mujeres maltratadas, personas afectadas por discapacidad y aquellas otras en la que estén justificadas las ayudas”.

### 3.- Consideraciones a la Administración

En virtud de todo cuanto antecede y atendiendo a las consideraciones expuestas en punto a la defensa y efectividad de los derechos y libertades comprendidos en el Título I de la Constitución y en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, de conformidad con lo dispuesto en el art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta institución, estimamos **RECOMENDAR** a la **CONSELLERIA DE VIVIENDA Y ARQUITECTURA BIOCLIMÁTICA** que, en cumplimiento de nuestra recomendación de fecha 09/01/2019 y teniendo en cuenta que han transcurrido más de 9 años, abone de inmediato la ayuda reconocida a la autora de la queja, ofreciendo a la interesada y a esta institución *una información concreta, clara y motivada* sobre el estado de tramitación de su expediente de ayuda al alquiler de vivienda y de todos los actos y resoluciones dictados en el seno del mismo.

Del mismo modo, le efectuamos el **RECORDATORIO DEL DEBER LEGAL** que se extrae del artículo 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.

Lo que se le comunica para que, en el plazo máximo de un mes, nos informe si acepta esta recomendación o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla y, ello, de acuerdo con lo prevenido en el art. 29 de la Ley 11/1988, reguladora de esta institución.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página web de la institución.

Atentamente le saluda,



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana