



Conselleria de Vivienda y Arquitectura  
Bioclimática  
Hble. Sr. Conseller  
Ciutat Adtva. 9 d'octubre. Torre 1. Castán  
Tobeñas 77  
València - 46018 (València)

=====  
Ref. queja núm. 2000430  
=====

**Falta de respuesta a escrito de reclamación de 4 de diciembre de 2012 por denegación de ayuda de 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 3 de febrero de 2020 se presentó en esta Institución escrito firmado por Dña. (...), con NIE (...), que quedó registrado con el número arriba indicado.

En su escrito inicial de queja la interesada manifestaba que en fecha 4 de diciembre de 2019 presentó ante esa administración una reclamación ante la notificación recibida en fecha 2 de diciembre de 2019, por la que se le informaba de que su solicitud de una ayuda al alquiler de vivienda había sido denegada.

La interesada exponía que en la comunicación recibida se le indicaba que su solicitud había sido denegada *«por los motivos que se indican a continuación: \* No hay»*.

Asimismo, se le notificaba que *«por otra parte, en fecha 12 de septiembre se publicó listado de los expedientes incompletos o con reparos, dando un plazo para subsanar que terminó el 30 de septiembre de 2019, y no consta que hayan sido subsanados en plazo los siguientes reparos:*

*\* El nombre y/o apellidos de la parte arrendataria titular del contrato, no coincide con las bases de datos de verificación de identidad, por lo que deberá aportar fotocopia de Documento Nacional de Identidad o Número de Identificación de Extranjero. Se trata de [la interesada] (NIE [...])»*.

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> 22/09/2020	<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 interesada exponía en la citada reclamación que no presentó la documentación requerida para subsanar su solicitud porque no recibió notificación al efecto por parte de la administración.

La ciudadana nos comunicó que, a pesar del tiempo transcurrido desde la fecha de presentación del citado escrito, no había obtenido una respuesta a su reclamación.

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 6 de febrero de 2020.

Ante la tardanza en recibir la información solicitada, en fechas 5 de mayo, 26 de junio y 27 de julio de 2020 reiteramos a la administración la petición de informe realizada.

Con fecha 29 de julio de 2020 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por la citada administración, en el que se adjuntaba el informe elaborado al efecto por la Secretaría Autonómica de Vivienda y Función Social. En dicho informe, entre otras cuestiones, se exponía:

«Consultada la base de datos [la interesada], presentó documentación por ORBE, no constando que tipo de documento es, se supone que recurso potestativo de reposición contra la resolución de 2 de diciembre de 2019, por la que se le denegó la ayuda solicitada en la convocatoria de ayudas al alquiler 2019. Si el citado documento corresponde al recurso citado, el expediente está en trámite.

Durante la tramitación del expediente de solicitud de la ayuda, a la autora de la queja se le requirió para que subsanara la discrepancia que existía entre el nombre y apellidos que figuraba en la solicitud y los que figuraban en el certificado único de empadronamiento aportado al expediente. Se le comunicó el plazo de subsanación mediante la publicación en la página web y enviándole un SMS a su teléfono móvil. La autora de la queja no aportó documentación alguna en dicho plazo, por lo que la solicitud de ayudas le fue denegada.»

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, como así hizo, ratificando íntegramente su escrito inicial.

## **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 se centra, tal y como quedó definido en nuestros escritos de admisión a trámite y petición de informe, en la demora que venía produciéndose a la hora de resolver la reclamación presentada por la interesada en fecha 4 de diciembre de 2020, frente a la resolución por la que se le denegaba una ayuda al alquiler de vivienda.

De la lectura de la información suministrada se deduce que «el expediente está en trámite».

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: \*\*\*\*\*

Fecha de registro: 22/09/2020

Página: 2

Más allá de esta escueta respuesta, la administración no ofrece ulterior información, como hubiera sido deseable, sobre cuál es el estado actual de tramitación del expediente, sobre las causas que han impedido hasta ahora resolver el citado recurso, sobre las medidas adoptadas para remover los obstáculos que están causando la demora en la resolución o sobre la previsión temporal existente para proceder a la emisión de la resolución que dé respuesta motivada al mismo. Como se ha señalado, tan sólo se indica que el expediente «está en trámite».

Llegados a este punto, es preciso recordar que el artículo 124 (Plazos) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es tajante al señalar en su apartado 2, respecto del recurso de reposición, que «el plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de un mes».

En el presente caso, entre la fecha de interposición del recurso por la interesada (4 de diciembre de 2019) y la fecha de emisión del informe por la administración (29 de julio de 2020) habían transcurrido casi 8 meses naturales; somos conscientes de que, dentro de estos plazos, se deben descontar los meses que estuvo interrumpido el cómputo de los plazos administrativos (entre el día 14 de marzo y el día 1 de junio de 2020), en virtud de lo prevenido en la Disposición Adicional Tercera del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Aun así, se puede apreciar que se ha superado ampliamente el plazo de un mes establecido para la resolución del recurso de referencia.

A pesar de esta demora, como se ha indicado, ninguna explicación se da de las causas que la han provocado ni de las medidas adoptadas para lograr la pronta resolución del recurso.

Llegados a este punto, esta institución no puede sino recordar, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que «es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE».

En consecuencia, habría que coincidir en que el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material (proscritas por los arts. 9.3 y 24.1 de la Constitución Española), y que, tal y como ha expuesto el Síndic de Greuges en sus sucesivos informes anuales a Les Corts Valencianes, obliga a los ciudadanos a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo, por ello, en inoperante, la vía administrativa.

Por ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta Institución en la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, le atribuye, en su art. 17.2, la específica función de velar y controlar que la Administración resuelva, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

El art. 9.2 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce que «todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y *en un plazo razonable*».

Así las cosas, el artículo 21 (Obligación de resolver) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al señalar que «la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación».

El artículo 20 (Responsabilidad de la tramitación) de esta Ley establece que,

«1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado.»

Finalmente, 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.
- (...).»

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 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.»

### 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 oportuno **RECOMENDAR** a la **Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática** que resuelva, si no lo hubiere hecho ya, a la mayor brevedad el recurso presentado por la interesada en fecha 4 de diciembre de 2019 en relación con la denegación de una ayuda al alquiler, notificando a la interesada la resolución que se dicte.

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,

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana