



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. 1903422
=====

Asunto: Denegación ayuda al alquiler.

Hble. Sr. Conseller:

Con fecha 30/9/2019 se presentó en esta institución escrito firmado por D. (...), que quedó registrado con el número arriba indicado.

Sustancialmente manifestaba que el 28/2/2019 presentó, en el centro CIVIC de Sant Vicent del Raspeig, solicitud de ayudas al alquiler de vivienda junto con la documentación requerida; el 11/9/2019 recibió mensaje redirigiéndolo a un link para que consultara el estado de su solicitud, y al acceder se le comunica que no tiene ninguna solicitud presentada, dirigiéndose al centro CIVIC para solicitar certificado como que se había enviado la solicitud en la fecha indicada, presentándola ante el Servicio Territorial de Vivienda en fecha 16/9/2019, indicándole allí el 30/9/2019 que no consta ninguna solicitud a su nombre, y que por lo tanto, no se le va a conceder la ayuda.

Considerando que la queja reúne los requisitos establecidos en los artículos 12 y 17 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, ha sido admitida, dando traslado de la misma a Vd. de conformidad con lo determinado en el artículo 18.1 de la citada Ley.

Con el objeto de contrastar las alegaciones formuladas por la persona interesada, requerimos a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática y al Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig para que en el plazo máximo de 15 días nos remitieran información suficiente sobre la realidad de las mismas y demás circunstancias concurrentes en el presente supuesto.

El Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig nos remitió informe en el que se indica:

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 18/11/2020	Página: 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		

«Que según los datos obrantes en el Registro de Entrada de este Ayuntamiento, D. (...) con D.N.I(...), presentó en esta oficina, con fecha veintiocho de febrero dos mil diecinueve, nº de Registro General de Entrada 2019004995, solicitud de ayuda alquiler, Convocatoria 2019, Generalitat Valenciana, según documentación que se adjunta como documentos nº 1 a 11. Con fecha ocho de marzo dos mil diecinueve, y nº de Registro General de Salida 2019002295 remitimos oficio a la Dirección Territorial de la Conselleria de Vivienda, en Avda. de Aguilar, nº 1 de Alicante, constando en nuestra copia fecha de entrada en el citado organismo el 13 de marzo 2019. Se adjunta fotocopia de este escrito, con el sello de entrada en el citado organismo (Doc. Nº 12).»

Por su parte, la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática nos remitió informe en el que se dispone:

«En relación a la queja se informa:

La Orden 5/2018 de 25 de junio, de la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio, por la que se aprueban las bases reguladoras del Programa de ayudas al alquiler de vivienda y Programa de ayudas al alquiler para jóvenes, es de aplicación en la convocatoria de ayudas al alquiler para jóvenes 2019.

En la base Séptima punto 4, establece la forma de presentación de la solicitud y la documentación que se debe acompañar a la misma:

4. La solicitud podrá presentarse telemáticamente o de manera presencial, mediante formulario cumplimentado electrónicamente, no admitiéndose los formularios cumplimentados de otra forma.

a) Si se dispone de certificado digital, cumplimentando electrónicamente la solicitud en el plazo establecido, para solicitar la ayuda en la convocatoria. También se admitirán las solicitudes presentadas telemáticamente por titulares de certificado digital cuando actúen, debidamente autorizados, en representación de otros.

b) Si no se dispone de certificado digital, se cumplimentará electrónicamente el formulario y se imprimirá el justificante. Esta información queda almacenada en la correspondiente base de datos. El justificante constituirá el impreso de solicitud, que junto con la documentación correspondiente, se deberá presentar por registro de entrada y debidamente firmado.

El autor de la queja presentó en el centro CIVIC la solicitud de ayuda, suponemos que porque no dispone de certificado digital. La solicitud no consta como presentada, probablemente porque cumplimentaría electrónicamente el formulario pero no imprimiría el justificante y no aportó éste último, por lo que no consta como presentada, dado que es necesario presentar no sólo el formulario cumplimentado electrónicamente sino también, el justificante del mismo.

No obstante como la resolución definitiva de concesión de las ayudas al alquiler para jóvenes convocatoria 2019, aún no se ha dictado, porque está en la fase de subsanación de documentación, una vez dictada la resolución, como no aparecerá en la misma podrá presentar recurso potestativo de reposición y en ese momento se estudiará el mismo.»

Recibidos los informes, le dimos traslado de los mismos al interesado para que, si lo consideraba conveniente, formulara escrito de alegaciones, como así hizo, indicando que se había presentado recurso de reposición contra la denegación de la ayuda, sin que se le haya resuelto éste.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 18/11/2020	Página: 2

A la vista de las informaciones formuladas por el interesado, solicitamos de la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática una ampliación de la información, concretamente, si se había resuelto el recurso planteado por el interesado.

Transcurrido dicho plazo sin haber recibido la información solicitada, le requerimos con fechas 12/5/2020, 30/6/2020 y 27/7/2020.

Por último, mediante escrito de 1 de septiembre 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.

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

Respecto a la falta de respuesta al recurso de reposición presentado por el interesado contra la denegación de las ayudas al alquiler 2019, debemos señalar que la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación (Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas). Es una obligación legal básica de la administración que se conforma en un derecho esencial de los ciudadanos e interesados, y dirigida a los entes públicos, en la que se les deniega la facultad de omitir o abstenerse de resolver determinados asuntos y dicha obligación no caduca, ni prescribe por el mero transcurso del tiempo, con independencia de los efectos que este último pueda tener sobre la resolución, sino que se mantiene viva dicha obligación hasta que la Administración adopte la resolución pertinente.

La respuesta expresa, por otra parte, ha de producirse en los plazos máximos establecidos por la norma que regule los procedimientos, en este caso, un mes desde la presentación del recurso de reposición, tal como señala el art.124.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El contenido de la respuesta expresa es competencia exclusiva del órgano competente para su emisión y será a partir de ésta cuando los interesados puedan, efectivamente, ejercer sus derechos de recurso y el resto de instituciones ejercer sus respectivas competencias. Solo entonces podrá analizarse si se ajusta o no a derecho, o si está motivada o es arbitraria, o cualquier otra circunstancia que en la misma pueda concurrir; pero en tanto no se dicte, ningún control puede ejercerse al faltar la actividad administrativa.

La falta de respuesta, en base a cualquier razón, supone vulnerar un derecho básico de los ciudadanos y, por tanto, objetivo básico de esta institución.

Es esta respuesta expresa al interesado y promotor de la queja la que ha de resolver e informar la totalidad de las cuestiones alegadas, permitiendo y posibilitando, desde una posición conocida de la Administración, ejercer el derecho a la legítima defensa de sus intereses, claramente vulnerados por el silencio de la Administración, en términos de eficacia.

El silencio, como ficción jurídica, no resulta una opción aceptable para la administración, que obligatoriamente ha de resolver expresamente todas las cuestiones que se le plantean.

Y así el Tribunal Supremo se ha pronunciado al respecto indicando que:

« (...) el silencio no es una opción para que la Administración pueda elegir entre resolver expresamente o no hacerlo, sino una garantía para los administrados frente a la pasividad de los órganos obligados a resolver, garantía de la que se puede hacer uso o esperar a la resolución expresa sin que ello pueda comportar en principio ningún perjuicio al interesado (STS 28/10/1996)”, de igual modo “(...) y es que la Administración está legalmente obligada a resolver expresamente. El artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así lo establece. Y en el mismo sentido se manifiesta el artículo 21.1 de la vigente Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Por tanto, si consideraba que no podía ni debía atender la solicitud de AEA, así debió manifestarlo dictando una resolución denegatoria de las pretensiones de ésta, pero en modo alguno puede escudarse en su parecer negativo para incumplir la obligación que legalmente tiene impuesta de resolver de forma expresa.» (STS 10/11/2016)»

En este orden y de forma constante y reiterada el propio Tribunal Supremo ha mantenido que:

«el silencio negativo no constituye un verdadero acto administrativo ni el interesado puede verse privado, precisamente con ocasión de una ficción legal creada en su exclusivo beneficio, de una alternativa que la Ley le ofrece para la mejor defensa de sus intereses.»

Es por todo ello que la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Climática tiene la obligación legal de responder el escrito presentado por el interesado, con independencia de la resolución que proceda del mismo.

En cuanto a resolver en plazo y sin perjuicio de lo argumentado hasta ahora, considerar que:

El artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, reconoce el Derecho de los ciudadanos a una buena administración.

El Tribunal Supremo, en su Sentencia de fecha 20 de enero de 2014, en su Fundamento Jurídico 3ª, se posiciona indicando:

«El mandato constitucional contenido en el artículo 103 de la Constitución, a cuyo tenor la Administración Pública, que sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con el principio de eficiencia y con sometimiento a la ley y al Derecho, le impone un deber de buena administración.»

Como norma fundamental del ordenamiento jurídico propio, el Estatuto de Autonomía para la Comunidad Autónoma Valenciana, Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, en su artículo 9, garantiza el derecho a una buena administración, que comprende el derecho de todos ante las Administraciones Públicas, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y *sean resueltos en un plazo razonable*.

Por todo lo expuesto, se nos presenta ese derecho a una buena administración desde una triple vertiente, como nuevo principio rector de las actuaciones de la administración pública, como un auténtico derecho subjetivo reconocido y como Derecho Fundamental.

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, sanciona que las Administraciones públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia y sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho. Igualmente, deberán respetar en su actuación los principios de servicio efectivo a los ciudadanos; simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos; participación, objetividad y transparencia; racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos; buena fe y confianza legítima.

Parecidos principios se recogen en los artículos 4, 5 y 26 de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunidad Valenciana, junto a otros de interés como los de responsabilidad por la gestión pública, buena administración y calidad de los servicios.

Por último, indicar como recordatorio que los términos y plazos establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, u otras leyes, obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos.

Debemos pronunciarnos también respecto a la causa de la denegación de la ayuda, al entender que la solicitud no ha sido presentada.

De los informes aportados por el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig y la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática se deduce que el interesado presentó la solicitud de ayudas al alquiler en el plazo establecido, junto con la documentación requerida, si bien al parecer no aportó el justificante de haber rellenado el formulario electrónicamente.

No obstante, tal como señala la base Séptima punto 4 de la Orden 5/2018 de 25 de junio, de la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio, por la que se aprueban las bases reguladoras del Programa de ayudas al alquiler de vivienda y Programa de ayudas al alquiler para jóvenes, los datos del formulario quedan almacenados en la correspondiente base de datos.

Igualmente, existen actuaciones de la propia Conselleria que presuponen el conocimiento de la presentación, por parte del interesado, de la solicitud de ayudas:

1.- En primer lugar, el 12/9/2019 el interesado recibió sms rediriéndolo a un link para que consultara el estado de su solicitud.

2.- En segundo lugar, y tras presentar copia de los documentos presentados, el 30/9/2019 se dirigió al Servicio Territorial de Vivienda y Rehabilitación de Alicante, y allí le dieron una hoja en la que figura:

«reparos expediente alq. 7855/19 de (...).

Motivo de denegación hecho por 22/05/2019 10:04:41

Destinatario: <SOLICITANTE>

Incumplimiento de lo dispuesto en la base Séptima de la Orden 5/2018, de 25 de junio, de la Conselleria de Vivienda, Obras públicas y Vertebración del Territorio, por la que se aprueban las bases reguladoras del Programa de ayudas al alquiler de viviendas y Programa de ayudas al alquiler para jóvenes, al no haberse presentado la solicitud de las ayudas, en ninguna de las formas establecidas en la normativa aplicable.»

3.- Finalmente, el interesado también figura en el Anexo III “Listado de solicitudes de ayudas al alquiler de vivienda, convocatoria 2019, denegadas por incumplimiento de requisitos establecidos en las bases de la convocatoria” de la Resolución de 27 de noviembre de 2019, de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana, de las ayudas convocadas mediante Resolución de 7 de febrero de 2019, de la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio, correspondientes al Programa de ayudas de alquiler de vivienda para el ejercicio 2019.

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

Código de validación: *****

Fecha de registro: 18/11/2020

Página: 6

Así, en ningún caso puede la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática aducir que la solicitud no aparece como presentada, puesto que se han llevado a cabo trámites y actuaciones que suponen el conocimiento de la solicitud presentada. Por consiguiente, la presentación de la documentación por el interesado a través del Ayuntamiento de Sant Vicent del Raspeig debió llevar consigo la valoración de los documentos aportados por el interesado a fin de determinar si éste reunía las condiciones para ser beneficiario de las ayudas al alquiler a las que optaba.

Esta institución entiende que las solicitudes de ayudas que se convocan desde las distintas administraciones no pueden suponer un obstáculo para el acceso a las mismas de los colectivos a las que van destinadas, debiendo reducirse al mínimo los documentos que deben aportarse junto a la solicitud de ayuda, solicitando tan sólo los documentos estrictamente imprescindibles, y haciendo efectivo lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que reconoce el derecho de los interesados a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante o hayan sido elaborados por cualquier otra Administración, dando cumplimiento a los principios de eficacia, simplicidad, claridad, proximidad y servicio efectivo a la ciudadanía.

En virtud de todo cuanto antecede y de conformidad con lo dispuesto en el art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, consideramos oportuno **RECOMENDAR a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática** que proceda, a la mayor brevedad posible, a estimar el recurso de reposición planteado por el interesado contra la denegación de la ayuda al alquiler de 2019 en base a los argumentos expuestos, procediendo a valorar su solicitud, y reconociendo, en su caso, la ayuda que pudiera corresponderle.

Le agradeceríamos que, en el plazo de un mes, nos remita el preceptivo informe en el que nos manifieste si acepta las consideraciones que le realizamos o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

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

Atentamente,

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana