

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)". Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

**Queja** 2102705

**Promovida por** (...)

**Materia** Vivienda

**Asunto** Demora en el abono de ayuda a la vivienda

**Actuación** Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1. Antecedentes.

1.1. El 20/08/2021, el promotor del expediente presentó una queja en la que manifestaba que, en fecha 25/01/2021, solicitó una ayuda a la vivienda, en el marco de la convocatoria de ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social de la Covid-19 en los alquileres de vivienda habitual, de la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática.

Según exponía, habiéndole sido reconocida dicha ayuda y habiendo presentado la documentación que le fue requerida para que se procediera al abono efectivo de las cantidades reconocidas, el pago de la ayuda no se había producido, motivo por el que solicitó la intervención del Síndic de Greuges.

1.2. El 27/08/2021, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre «el estado de tramitación de la ayuda de referencia, los motivos que han determinado la demora a la hora de proceder al abono efectivo de las cantidades reconocidas al promotor de la queja y los plazos previstos para proceder a la resolución de la incidencia denunciada».

1.3. El 06/10/2021 se registra el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

Consultados los antecedentes obrantes en esta Administración, resulta que, efectivamente, el Sr. (...) solicitó en la fecha antedicha ayuda para el pago del alquiler al amparo del DECRETO 204/2020, de 11 de diciembre, del Consell, de aprobación de las bases reguladoras para la concesión directa de ayudas para minimizar el impacto económico y social de la Covid-19 en los alquileres de vivienda.

Con fecha de 8 de abril de 2021 se publica en la página web de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática el Listado n.º 1 de expedientes incompletos y con propuesta de denegación, donde aparece el autor de la queja (página 20) como expediente INCOMPLETO, otorgándose un plazo para formular alegaciones, aportar documentación y/o subsanar los reparos hasta el día 23 de abril de 2021, a cuyo efecto se indica a los interesados que podrán consultar la documentación preceptiva necesaria para completar su expediente y subsanar los defectos, introduciendo el NIF o NIE y los últimos 6 dígitos de la cuenta bancaria que indicó en la solicitud, en el enlace al efecto establecido con la siguiente denominación "CONSULTA TU NOTIFICACIÓN".

Con fecha 7 de mayo siguiente por el interesado se completa el expediente que una vez revisada, se encuentra a la espera de su baremación para resolver si se estima o desestima la ayuda correspondiente ya que en la concesión de las ayudas se ha priorizado el momento de la presentación de la solicitud, considerándose fecha de presentación aquella en que la documentación estuviera completa según establece en el artículo 7, punto 4 del Decreto 204/2020.

1.4. El 06/10/2021 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.

1.5. El 18/10/2021 la persona interesada presentó alegaciones, ratificándose en su escrito inicial de queja.

## 2. Consideraciones.

### 2.1. Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja.

El presente expediente de queja se inició por la posible afeción del derecho de la persona interesada a que sus asuntos sean tratados por las administraciones públicas en un plazo razonable, así como su derecho al disfrute de una vivienda digna (artículos 9 y 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

De la lectura de los documentos que integran el expediente se aprecia que, en la fecha de emisión del informe por la administración, el interesado no había obtenido una resolución en relación con la ayuda al alquiler de vivienda que solicitó en fecha 25/01/2021, a pesar de haber subsanado su solicitud en fecha 06/05/2021 y a pesar de haber transcurrido desde la citada fecha casi 7 meses.

Al respecto, es preciso tener en cuenta que 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».

En este mismo sentido, el artículo 9.2 del 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».

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 «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 (...)», indicando que «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 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Derecho a la Buena Administración) establece que «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».

La vigencia de las disposiciones analizadas consideramos que impone a las administraciones **un plus de exigencia** a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta, en el marco del **derecho a una buena administración**.

Este derecho a una buena administración se conforma así como un **derecho básico y esencial** de la ciudadanía valenciana, que se integra, como mínimo, por los derechos de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule, dando una respuesta expresa y motivada a las mismas, de manera que el ciudadano pueda conocer en todo momento cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema, para, en caso de discrepancia, poder ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas.

Lo que no cabe en ningún caso es que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la administración no ofrezca una resolución o emita una resolución carente de la justificación adecuada que permita al solicitante entender los motivos por los que la administración ha adoptado la citada resolución.

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.

Según ha manifestado reiteradamente este defensor, en un escenario de incertidumbre económica como es el causado por la pandemia del COVID-19, garantizar que los recursos dispuestos para facilitar el acceso a una vivienda digna lleguen a aquellos sectores de la población que más lo necesitan, constituye una de las principales exigencias de las políticas públicas en materia de vivienda.

Asimismo, consideramos oportuno recordar nuevamente, como venimos haciendo en las resoluciones dictadas en materia de vivienda, que la posesión de una vivienda facilita el acceso a otros derechos y constituye un importante factor de protección frente a la pobreza. De la misma manera, la pérdida de un alojamiento estable y digno se convierte, en muchas ocasiones, en la puerta de entrada a situaciones de exclusión social que, desgraciadamente, como nos muestra la realidad, son difíciles de revertir.

### 3. Resolución.

A la vista de lo que hemos expuesto y conforme a lo que establece el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

**Primero: RECORDAMOS a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática EL DEBER LEGAL** de resolver, en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, los escritos que los interesados presenten ante esa administración pública, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación concordante.

**Segundo. RECOMIENDO a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática** que adopte todas las medidas, tanto de medios personales como organizativas, que sean precisas para impulsar la tramitación y resolución final de la solicitud de ayuda del promotor del expediente de queja, si dicha resolución no hubiera tenido todavía lugar, informando al ciudadano puntualmente de cuantos acuerdos y decisiones se dicten en relación con la citada solicitud de ayudas.

**Tercero.** La Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática está obligada a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución. Así:

- Si manifiesta su aceptación, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. Si el plazo para cumplirlas resultara superior, la respuesta deberá justificar esta circunstancia e incluir el plazo concreto comprometido para ello.

- La no aceptación habrá de ser motivada

**Tercero.** Se acuerda notificar la presente resolución a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática y a la persona interesada.

**Cuarto.** Se acuerda publicar esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana