"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	**2200356**
Promovida por	(...)
Materia	Vivienda.
Asunto	Falta de respuesta a solicitud de ayuda al alquiler de vivienda.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1. Antecedentes.

1.1. El 31/01/2022, la promotora del expediente interpuso una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que venía incurriendo la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática a la hora de resolver una solicitud de ayuda al alquiler de vivienda, presentada por su parte ante la citada Conselleria en fecha 11/03/2020 (número de registro de entrada GVRTE/2020/315714).

1.2. El 09/02/2022, 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 «la respuesta dada a la interesada; en el caso de que ésta no se hubiera producido todavía, nos ofrecerá información sobre las causas que han impedido cumplir con la obligación de contestar a la solicitud de ayuda al alquiler de vivienda presentada por la ciudadana y las medidas adoptadas para remover estos obstáculos, con indicación expresa de la previsión temporal existente para proceder a la emisión de la citada respuesta».

1.3. El 06/04/2022 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

> [La interesada] solicitó con fecha 11 de marzo de 2020 ayudas al alquiler al amparo de la convocatoria efectuada mediante Resolución de 20 de febrero de 2020, del director general de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana, por la que se convocan, para el ejercicio 2020, las ayudas del Programa de ayudas al alquiler de vivienda y del Programa de ayudas al alquiler para jóvenes. Con fecha 20 de noviembre de 2020 e procede a publicar en la página web de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática los listados provisionales de solicitantes cuya documentación está completa y aquellos que deben aportar documentación, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 2, de la base Undécima de la Orden 5/2018, de 25 de junio, de la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio, apareciendo el expediente de la interesada, Pág.702., como incompleto requiriéndosele aportara determinada documentación durante el plazo al efecto concedido.
>
> El día 1 de diciembre de 2020 se aporta por la interesada la documentación requerida y se le comunica que el expediente tiene la documentación completa a la espera de su baremación para resolver si se estima o desestima la solicitud de ayuda correspondiente. Sin embargo, por Resolución de la persona titular de la direcció general d'Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y OSHU de fecha 29 de desembre de 2020, dictada en el Programa de Ayudas al Alquiler de Vivienda y al alquiler para Jóvenes, se desestima la ayuda solicitada por incumplimiento de lo que dispone el artículo 68.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de les Administraciones Públicas, y en la base Undécima, punto 3, de la Orden 5/2018, de 25 de junio, de la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració el Territori, por la cual se aprueban las bases reguladoras del Programa de Ayudas al Alquiler de Viviendas y del Programa de ayudas al alquiler para jóvenes, al no haber aportado, según se dice y, obviamente, por error, la documentación requerida.
>
> Con fecha 5 de enero de 2021 se presenta por la interesada Recurso de Reposición (expte. 94/2022) que se va a proceder a resolver a la mayor brevedad posible dado que se ha producido un error de la administración en la constatación de la documentación presentada.

1.4. El 07/04/2022 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 08/04/2022 la persona interesada presentó alegaciones, exponiendo su reclamación por la demora que acumula la resolución del recurso de reposición presentado por su parte en fecha 05/01/2021.

2. **Consideraciones**

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

El presente expediente se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada a obtener, en el plazo legalmente establecido, una respuesta expresa y motivada respecto de los escritos que se presenten ante las administraciones públicas, en el marco del derecho a una buena administración (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

De la lectura de los documentos que integran el expediente de queja se aprecia que la interesada presentó en fecha 05/01/2021 un recurso de reposición que, transcurrido un año y tres meses (en la fecha de emisión del informe por parte de la administración) no ha sido resuelto por la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática.

En relación con esta cuestión, es preciso recordar que el artículo 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana señala que «la Generalitat garantizará el derecho de acceso a una vivienda digna de los ciudadanos valencianos». En similares términos, el artículo 2 de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda, prescribe que «las personas con vecindad administrativa en la Comunitat Valenciana, que acrediten un mínimo de residencia de un año, tienen el derecho a disfrutar de una vivienda asequible, digna y adecuada».

Como hemos señalado en las resoluciones emitidas sobre esta materia, se ha de partir en estos supuestos de la importancia que el disfrute de una vivienda digna tiene para la promoción y mantenimiento del disfrute de otros derechos básicos de la ciudadanía: 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.

En este sentido, debemos de volver a insistir en la importancia que presenta, en un escenario de incertidumbre económica como es el que nuestra sociedad vive en estos momentos, que los recursos dispuestos para facilitar el acceso y/o mantenimiento de una vivienda digna lleguen a aquellos sectores de la población que más lo necesitan; este objetivo constituye, de este modo, una de las principales exigencias de las políticas públicas en materia de vivienda. A estos efectos, tramitar y resolver con prontitud las ayudas a la vivienda que solicita una ciudadana constituye una tarea de la máxima importancia.

Respecto de la falta de respuesta al recurso de reposición presentado por la persona interesada, 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».

Asimismo, esta previsión ha de ser puesta en conexión con lo establecido en el artículo 29 de la citada norma procedimental, cuando señala que «los términos y plazos establecidos en ésta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos».

Debemos recordar, igualmente, que el artículo 124.2 de la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas prescribe que «el plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de un mes». Como se ha expuesto, en el presente supuesto este plazo ha sido ampliamente sobrepasado.

Por otra parte, debemos tener presente que 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».

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. RECUERDO a la **Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática EL DEBER LEGAL** de resolver en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación, 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 que resulten precisas para, si no lo hubiere hecho ya, resolver sin mayor dilación el recurso de reposición presentado por la interesada en fecha 05/01/2021, notificándole la resolución que se adopte.

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

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

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

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana