"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	**2200751**
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 02/03/2022, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora que se venía produciendo a la hora de que la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática procediera a realizar el abono de la segunda parte de la ayuda a la vivienda que fue reconocida mediante resolución de la referida administración autonómica de fecha 07/12/2020 (Expediente ADE: 03/0082/2019/063).

La interesada exponía en su escrito que dicha ayuda fue concedida a la inquilina de una vivienda de su propiedad, habiéndosela designado a ella como “perceptora para el cobro de la subvención”, de acuerdo con la base decimoctava de las Bases Reguladoras de la Orden que regulaba las ayudas.

La interesada expuso que dicha demora se ha producido a pesar de haber presentado ante la Conselleria de Vivienda, en tiempo y forma, una copia de los recibos del alquiler correspondientes a las mensualidades del año 2019, tal y como fue requerido.

Del mismo modo, de la lectura del escrito de queja de la interesada se aprecia que la promotora del expediente presentó en fecha 02/03/2022 (número de registro 6531) un escrito ante la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, reclamando el abono del segundo pago de la ayuda de referencia.

1.2. El 08/03/2022, 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 «el estado de tramitación del expediente de ayudas al alquiler de la interesada, con indicación de los acuerdos y resoluciones adoptados en el seno del mismo; en el caso de que no se haya procedido al abono de la totalidad de las ayudas reconocidas a la interesada, se expondrán los motivos que lo han impedido y las medidas adoptadas, o a adoptar, para remover estos obstáculos y proceder al pronto pago de las cantidades adeudadas a la interesada».

1.3. El 25/03/2022 se registra el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

> De acuerdo con el escrito recibido, la autora de la queja manifiesta su reclamación por la demora que se viene produciendo a la hora de que la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática proceda a realizar el abono de la segunda parte de la ayuda a la vivienda que le fue reconocida mediante resolución de la referida administración autonómica de fecha 07/12/2020 (Expediente ADE: 03/0082/2019/063).

En este sentido, hay que señalar que, consultados los antecedentes obrantes en esta Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y OSHU y, particularmente, la aplicación informática diseñada para la gestión y concesión de las ayudas al alquiler convocadas por esta Dirección General, resulta que la peticionaria de la ayuda en el expediente de referencia ADE: 03/0082/2019/063, iniciado como consecuencia de solicitud de ayuda realizada al amparo de la ORDEN 2/2019, de 9 de abril, de la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión directa de ayudas por razones de carácter público, social y humanitario a personas y unidades de convivencia en situación de emergencia habitacional, lo es Dña. (…) y no la que se dice, según escrito remitido por el Sindic de Greuges, beneficiaria de la ayuda y autora de la queja [la promotora del expediente de queja] que únicamente aparece como perceptora del primer pago de la ayuda por endoso de la beneficiaria que ya le ha sido abonada.

En consecuencia, al entender de esta Dirección General, debería ser Dña. (…), como beneficiaria de la ayuda y titular del derecho de cobro, la que solicitara de esa Institución la información requerida a esta conselleria, pues es la única legitimada para ello.

1.4. El 31/03/2022 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 11/04/2022 la persona interesada presentó alegaciones, reiterando íntegramente su reclamación inicial. En concreto, expuso lo siguiente:

- Que en la solicitud presentada por mi inquilina, (…), se incluyó una autorización de mi inquilina hacia mi para ser yo la perceptora de las ayudas, así como un "Modelo de domiciliación bancaria" con mis datos y mi firma.

- Que en el informe se menciona que no estoy legitimada para solicitar información "al entender" de esa Dirección General, pero no se hace referencia a ninguna normativa para fundamentar la respuesta.

- Que, en cualquier caso, como perceptora, yo lo que estoy reclamando es el ABONO de la subvención, no les solicito información relativa a la documentación incluida en el expediente ni a los trámites realizados

2. Consideraciones.

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

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada a que sus asuntos sean tratados por las administraciones en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

De la lectura de los documentos que integran el expediente de queja consideramos que se plantean dos cuestiones que, aunque interconectadas entre sí, deben ser objeto de un análisis diferenciado.

Por una parte, expone la promotora del expediente de queja que en fecha 02/03/2022 presentó un escrito ante la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, exponiendo su reclamación por la demora en el abono de la ayuda al alquiler de vivienda de referencia.

A pesar de que se hizo mención a dicho escrito en la resolución de inicio de investigación emitida por esta institución, ninguna consideración realiza la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática sobre la respuesta que se ha dado a la misma.

Si la citada Conselleria consideró, como expone en su informe, que la promotora del expediente no era interesada en relación con la cuestión principal relativa al pago de la ayuda de referencia, así debe exponerlo en la respuesta expresa y motivada que dé a dicho escrito, de modo que la ciudadana pueda conocer la postura de la administración al respecto y recurrirla en caso de discrepancia con su contenido.

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**.

Tal y como ha expuesto recientemente el Tribunal Supremo en su sentencia 1667/2020, de 3 de diciembre, «el principio a la buena administración (..), merced a lo establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ha adquirido el rango de derecho fundamental en el ámbito de la Unión, calificándose por algún sector doctrinal como uno de los derechos fundamentales de nueva generación (…)».

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.

Por otra parte, y respecto de la cuestión de fondo que plantea el presente expediente de queja, relativa a la demora que se viene produciendo en el abono de la ayuda al alquiler de vivienda, de lo expuesto por la administración no es posible deducir que las cantidades adeudadas hayan sido abonadas efectivamente, a pesar del tiempo transcurrido, ni se informa de las medidas adoptadas para revertir esta situación.

En este sentido, debemos recordar que la ayuda reconocida a la ciudadana corresponde a la convocatoria de ayudas al alquiler de vivienda convocadas en el ejercicio 2019, hace ahora tres años.

A la vista de los argumentos anteriormente expuestos, hemos de concluir, en consecuencia, que en la tramitación de la ayuda de referencia no se ha observado por la administración el derecho de la beneficiaria de las ayudas a que sus asuntos sean tratados en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración.

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, en un escenario de incertidumbre económica como es el que nuestra sociedad vive en estos momentos, presenta 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.

Al respecto de la información ofrecida por la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, indicando que debe ser la beneficiaria de la ayudas quien solicite la información sobre las mismas, hemos de señalar que la petición de información, una vez iniciado el procedimiento de queja a través de la resolución de inicio de investigación dictada por esta institución, es formulada por el Síndic de Greuges en el ejercicio de sus competencias en materia de defensa de los derechos constitucionales y/o estatutarios de la ciudadanía valenciana y, entre ellos, conforme a lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, que indica nuestra competencia para «investigar si una actuación o inactividad de los sujetos mencionados en el artículo 17 de esta ley ha podido vulnerar los derechos y libertades de una persona o de un determinado colectivo».

Del mismo modo, es preciso recordar que, en materia de legitimación para instar la actividad investigadora del Síndic, el artículo 24 de esta misma Ley, de una manera muy amplia, preceptúa que «**toda persona física** o jurídica **podrá**, directamente o a través de representante debidamente acreditado, **instar** ante la persona titular del Síndic de Greuges el inicio de **un procedimiento de queja**»; sin requerir, en momento alguno, que se alegue la existencia de un interés directo en el asunto.

En definitiva, la Ley sitúa en el **centro de la actuación** de esta institución la posible existencia de una vulneración de los derechos constitucionales y/o estatutarios de una persona o de un determinado colectivo y la defensa de los mismos en el caso de constatarse su concurrencia.

En este sentido entendemos que debe ser interpretada la previsión contenida en el artículo 24.4 de nuestra Ley reguladora, cuando indica que «el síndico o la síndica podrá continuar la investigación incluso en el caso de que la persona interesada manifestara su deseo de retirar la queja».

A mayor abundamiento, es preciso recordar que el artículo 27 de la Resolución de 16 de marzo de 2022, sobre aprobación del Reglamento de organización y funcionamiento del Síndic de Greuges, recuerda que «el procedimiento de tramitación de quejas no es un procedimiento administrativo de los previstos en la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas».

Conforme a lo anterior, entendemos que, habiendo sido requerida por esta institución para que informase sobre «el estado de tramitación del expediente de ayudas al alquiler de la interesada, con indicación de los acuerdos y resoluciones adoptados en el seno del mismo; en el caso de que no se haya procedido al abono de la totalidad de las ayudas reconocidas a la interesada, se expondrán los motivos que lo han impedido y las medidas adoptadas, o a adoptar, para remover estos obstáculos y proceder al pronto pago de las cantidades adeudadas a la interesada», se debió ofrecer a esta institución esta información.

En este sentido, recordamos que el artículo 37 de nuestra Ley reguladora (Suministro de información y documentación) es clara al señalar al respecto que «todos los sujetos cuyas actuaciones o inactividades puedan ser, de conformidad con las previsiones de esta ley, objeto de investigación por parte del Síndic de Greuges, deberán facilitar el acceso a los expedientes, los datos, los informes y **cuanta documentación les sea solicitada**, entregando incluso copia de esa documentación si les fuera requerida para el esclarecimiento de los hechos sobre los que se esté indagando en el marco de un procedimiento determinado, con las únicas limitaciones que establezca la ley» (la negrita y el subrayado es nuestro).

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 contestar 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. En consecuencia, **RECOMIENDO a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática** que proceda, si no lo hubiera hecho ya, a dar una respuesta motivada y expresa al escrito de la interesada de fecha 02/03/2022, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones expuestas en el mismo y notificándole la resolución que se adopte, con indicación de los recursos que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.

Tercero. RECOMIENDO a la **Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática** que adopte todas las medidas (incluidas de dotación de medios personales y/o materiales) para proceder, si no lo hubiera hecho, al abono efectivo de las cantidades, reconocidas a la ciudadana beneficiaria de las ayudas, en concepto de ayuda al alquiler de vivienda, correspondientes a la convocatoria del año 2019.

Cuarto. 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

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

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

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana