

"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	2200864
Promovida por	(...)
Materia	Vivienda.
Asunto	Problemas derivados de tramitación electrónica de ayuda al alquiler de vivienda para jóvenes.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1. Antecedentes.

1.1. El 11/03/2022, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba que solicitó la concesión de una ayuda al alquiler en el marco de la convocatoria de la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática para personas menores de 35 años, en fecha 30/06/2021, a través del Ayuntamiento de Alaquàs.

La interesada expuso en su escrito que dicha ayuda le fue denegada al «faltar la cumplimentación electrónica de la solicitud, que constituye un requisito indispensable para su validez».

La interesada indicó que, aunque dicho defecto fue notificado por correo electrónico, el mismo no fue recibido y, por lo tanto, no tuvo conocimiento de su contenido, pues cometió un error al consignar la dirección de correo electrónico en el formulario de solicitud. No obstante, manifestaba su queja, pues en el mismo formulario sí constaba su número de teléfono, al que entiende que la administración podría haber recurrido al constatar el resultado infructuoso de la comunicación por correo electrónico.

La promotora manifestaba su queja por el hecho de no habersele concedido una ayuda al alquiler respecto de la que, sin embargo, cumplía todos los requisitos precisos para su concesión efectiva.

Asimismo, la promotora del expediente expuso que se había dirigido previamente a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, manifestando su reclamación, sin que, a pesar de ello, hubiera obtenido una solución que le permitiera el acceso a la ayuda que viene solicitando.

1.2. El 19/04/2022, 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 «las medidas que fueron adoptadas por la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, al apreciar la devolución, por tres veces, de los correos electrónicos remitidos, para facilitar a la ciudadana el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas), así como para satisfacer los principios que deben regir la actuación de las administraciones públicas de acuerdo con el artículo 3 de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público y, en particular, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, simplicidad, claridad y proximidad a estos».

1.3. El 27/05/2022 se registra el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

En contestación al escrito remitido por el Síndic de Greuges en fecha 19 de abril de 2022 por el cual solicita se informe por esta Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura

Bioclimática en relación con la queja de referencia interpuesta por Dña. (...) se informa lo siguiente:

(...)

De lo expuesto parece deducirse que la autora de la queja presentó solicitud de ayudas al alquiler en la convocatoria realizada mediante Resolución de 3 de junio de 2021, de la directora general de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana, por la que se convocan para el ejercicio 2021 las ayudas del Programa de ayudas al alquiler de vivienda para jóvenes, correspondientes al Plan estatal de vivienda 2018- 2021, convocatoria que se rige por las bases reguladoras contenidas en la Orden 3/2021, de 13 de mayo, de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de ayudas del Programa de Ayudas al alquiler de viviendas y del Programa de ayudas al alquiler para jóvenes, correspondientes al Plan estatal de vivienda 2018-2021.

Con todo, la autora de la queja presentó solicitud de ayudas en la convocatoria mencionada mediante escrito presentado en fecha 1 de julio de 2021 en el Ayuntamiento de Alaquàs que, con esa misma fecha, dio traslado de la documentación presentada al Servicio Territorial de Vivienda y Arquitectura Bioclimática de Valencia a través de la plataforma ORVE.

De conformidad con lo dispuesto en la base séptima de las reguladoras de la concesión de estas ayudas, apartado 3, "la solicitud se realizará exclusivamente mediante formulario cumplimentado electrónicamente que estará disponible en la sede electrónica de la Generalitat, portal gva.es., no admitiéndose los formularios cumplimentados de otra forma. Por tal motivo, con fecha 1 de julio de 2021 se remite, por dos veces, e-mail a la interesada a la dirección de correo electrónico consignado en su solicitud (...) con el siguiente tenor literal:

"Asunto: Ayudas al alquiler 2021

Se ha recibido documentación a su nombre, (...), desde el Ayuntamiento de Alaquàs, referente a las ayudas al alquiler 2021, al respecto le informamos que NO es válida como solicitud. La tramitación de las ayudas para este año debe de hacerse exclusivamente por medios telemáticos, mediante cl@ve o certificado digital, tanto la solicitud como la aportación de documentación, una vez abierto el expediente correspondiente. Mediante el siguiente enlace puede obtener toda la información y el acceso al trámite correcto de solicitudes ayudas alquiler 2021. <https://habitatge.gva.es/es/web/vivienda-y-calidad-en-la-edificacion/tramits-resentaciosolicitud>"

Cabe mencionar que, una vez notificada la incidencia a través del correo electrónico, la interesada tenía a su alcance puntos de tramitación en caso de no poder realizar la solicitud por medios telemáticos debido a dificultades en el acceso derivadas de la brecha digital.

De hecho, en este sentido, desde la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, se envía a los ayuntamientos instrucciones para que estos puedan acompañar a la ciudadanía en la presentación telemática de solicitudes, así como presentar dichas solicitudes de ayudas al alquiler en nombre de las personas físicas solicitantes. A esta información se le da la máxima difusión en colaboración con la Federación Valenciana de Municipios y Provincias. Así mismo, se realizan formaciones voluntarias a las personas trabajadoras de los puntos de tramitación, con la finalidad de asegurar que las ayudas se presenten por los cauces establecidos y, además de convocatoria de formaciones y el envío de instrucciones -lo cual se adjunta al presente informe-, en la página web se pueden encontrar vídeos y presentaciones destinadas a facilitar el procedimiento. Todo ello se pone a disposición de las entidades locales a los efectos de que puedan acompañar a la ciudadanía que acude a sus oficinas para presentar la solicitud de una ayuda al alquiler.

No obstante, y aun habiendo acudido a una entidad local, no se presentó la solicitud de ayudas correspondiente a través del procedimiento establecido por lo que, por aplicación de lo dispuesto en la base citada, se procedió al archivo de la documentación remitida por el ayuntamiento.

1.4. El 30/05/2022 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 31/05/2022 la persona interesada presentó alegaciones, reiterando su reclamación inicial.

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 al disfrute de una vivienda digna (artículo 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

El objeto del presente expediente de queja, tal y como se ha expuesto, está constituido por la reclamación que la promotora del expediente plantea en relación con la tramitación de una solicitud de ayuda al alquiler de vivienda para personas menores de 35 años y, más en concreto, en relación con la exclusión de dicha solicitud por no haber completado la presentación electrónica de la petición, lo que, según las bases de la convocatoria, constituía un requisito imprescindible.

La interesada expone que no recibió el correo electrónico en el que se le informaba de la ausencia de este trámite, al haber cometido un error en la consignación de su dirección; señala, igualmente, que a pesar de que los correos electrónicos fueron devueltos, no se intentó contactar con ella por medio del teléfono, cuando este sí figuraba correctamente consignado en la solicitud presentada.

Así planteado el objeto del expediente, apreciamos que el mismo somete a nuestra consideración diferentes cuestiones que, aunque interconectadas entre sí, debemos analizar de forma independiente.

En primer lugar, estimamos que debemos comenzar nuestro análisis haciendo una serie de consideraciones respecto del sistema de tramitación que la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática dio a las ayudas al alquiler de vivienda para personas menores de 35 años.

Tal y como se ha expuesto, el procedimiento de tramitación establecido para las ayudas al alquiler de referencia fue un procedimiento exclusivamente telemático.

De esta forma, en las bases reguladoras contenidas en la Orden 3/2021, de 13 de mayo, por las que se regían estas ayudas, se estableció dicho sistema. En concreto, en la base séptima del anexo I de esta Orden se indicaba:

3. La solicitud se realizará exclusivamente mediante formulario cumplimentado electrónicamente que estará disponible en la sede electrónica de la Generalitat, portal gva.es., no admitiéndose los formularios cumplimentados de otra forma.

3. La tramitación del procedimiento será telemática. La tramitación telemática requerirá la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante el Registro electrónico, que estén firmados electrónicamente mediante una firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido, según lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, así como en el Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de administración electrónica de la Comunidad Valenciana, y expedido por la Generalitat o por cualquier otro prestador de servicios de certificación con el que la Generalitat haya firmado el oportuno convenio.

Las personas interesadas en solicitar estas ayudas tendrán derecho a ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con la Administración Públicas en el marco de las previsiones contenidas en los artículos 12 y 13, a) y b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Es preciso tener en cuenta, con carácter adicional, que el apartado 5 de esta base señalaba que «los Ayuntamientos o Mancomunidades podrán presentar solicitudes telemáticamente mediante certificado digital, en nombre de las personas o unidades de convivencia interesadas que les autoricen mediante el correspondiente formulario».

Finalmente, estimamos preciso destacar que la base sexta de esta Orden establece «la presentación de la solicitud de la ayuda presume la aceptación incondicionada de las bases de la convocatoria y de las condiciones, requisitos y obligaciones que se contienen en la misma».

Esta institución ha tenido oportunidad de manifestar su posición respecto del establecimiento de mecanismos de tramitación exclusivamente electrónica en el caso de procedimientos destinados a regular el otorgamiento de ayudas de carácter económico a personas físicas o, en general, de concesión de prestaciones destinadas a la satisfacción de derechos básicos de la ciudadanía, como es el derecho a la vivienda.

Sobre esta cuestión, hemos venido sosteniendo su no admisibilidad en este tipo de procedimientos.

En este sentido, en el procedimiento de queja 2102276 ya tuvimos ocasión de analizar y pronunciarnos respecto de la opción por el procedimiento de tramitación exclusivamente electrónico que asumía la Orden 3/2021 y realizamos, en la resolución de consideraciones que dictamos en el seno del mismo, una serie de consideraciones en las que, en este momento, no podemos sino reiterarnos.

Tal y como expusimos en la citada [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2102276, de 08/09/2021](#), así como, y especial y más extensamente, en la posterior [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103262, de 04/05/2022](#), el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, es claro al reconocer a las personas físicas la capacidad para ser ellas quienes decidan cuál es el medio que desean emplear para tramitar los expedientes administrativos que les afectan.

Como es sabido, establece este artículo 14, gráficamente titulado «Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas», lo siguiente:

Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento (la negrita y el subrayado son nuestros).

Como puede apreciarse, la redacción del precepto es claro y no deja margen a dudas: constituye un derecho de las personas físicas elegir en todo momento si se comunican o no con las administraciones públicas por medios electrónicos. Como establece el conocido principio general del Derecho, *in claris non fit interpretatio*.

Esta regla general únicamente aparece excepcionada por la Ley para aquellas personas que tengan la obligación de relacionarse electrónicamente con la administración (definidas por el artículo 14.2 de la Ley 39/2015) y en aquellos casos en los que se establezca reglamentariamente la obligación de un colectivo de personas físicas de adoptar este modo de comunicación (artículo 14.3 de la Ley 39/2015).

En concreto, este artículo 14.3 de la ley procedimental que venimos analizando establece:

Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios

Estas previsiones son reiteradas por el artículo 3 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

Debemos tener en cuenta, asimismo, que esta disposición debe ser completada en el ámbito de la Comunitat Valenciana, con lo previsto en el artículo 12 del Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

Dicho precepto establece, en sus apartados 2º, 3º y 5º lo siguiente:

2. La imposición de la relación electrónica se podrá establecer cuando las personas interesadas se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados, tengan garantizado el acceso y disponibilidad de medios tecnológicos precisos. En especial, dicha obligación deberá preverse con carácter general para las grandes empresas que, por razón de su

actividad, realicen comunicaciones frecuentes con la Generalitat, para asociaciones o colegios profesionales y sus miembros, en particular, aquellos que, en el ejercicio de su actividad, realicen actos de comunicación habitual con la Generalitat.

3. La obligación de utilizar medios electrónicos requerirá el análisis previo y acreditación de que dicha imposición en modo alguno pueda suponer discriminación por la falta de garantía del acceso, disponibilidad y conocimiento de uso de los medios tecnológicos precisos y, en su caso, se arbitren los medios eficaces para evitarla.

5. Si se establece la obligación de comunicación o relación electrónica, la regulación que concrete dicha obligación habrá de determinar expresamente las consecuencias de su incumplimiento y los posibles efectos de la presentación de escritos, comunicaciones o documentación en soporte no electrónico, entre ellas, el posible requerimiento para la subsanación.

De la lectura de estas disposiciones extraemos las siguientes conclusiones:

1. Como **regla general**, la elección del modo de comunicación con la administración constituye un derecho de la persona física.
2. Esta regla general **puede ser excepcionada** reglamentariamente, imponiéndose a ciertos colectivos de particulares la obligación de comunicarse por medios electrónicos con la administración.
3. Esta excepción únicamente cabe en el caso de colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnicas, dedicación profesional u otros motivos tengan acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.
4. En el ámbito de nuestra comunidad autónoma, dicha excepción requiere, además, de la realización de un «análisis previo y acreditación de que dicha imposición en modo alguno pueda suponer discriminación por la falta de garantía del acceso, disponibilidad y conocimiento de uso de los medios tecnológicos precisos y, en su caso, se arbitren los medios eficaces para evitarla».

Analizado el contenido la Orden 3/2021 desde las conclusiones expuestas, consideramos que el mismo no es conforme a estas reglas y, por lo tanto, las contraviene.

Tal y como se ha expuesto, la referida Orden optó por un procedimiento de tramitación exclusivamente electrónico de las solicitudes de adjudicación de vivienda (base séptima). En este procedimiento, la persona interesada está obligada a presentar por medios electrónicos su solicitud ayuda al alquiler de vivienda.

Con ello, a través de esta Orden se está excepcionando la regla general en materia de comunicaciones con las administraciones públicas (elección en todo momento por parte del interesado que sea una persona física) y optando por el establecimiento de la obligación de comunicación por medios electrónicos para las personas que pertenecen a un colectivo de personas físicas, que deben identificarse, dado el objeto de la Orden analizada, con los “demandantes de una ayuda al alquiler para jóvenes menores de 35 años”.

Así las cosas, esta institución entiende que no se dan en este colectivo heterogéneo de personas físicas las condiciones que exigen los artículos 14.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 12 del Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

No nos hallamos ante un grupo de personas respecto de los que podamos entender, sin más argumentos, acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios, tal y como requiere el primero de los preceptos mencionados para permitir el establecimiento de la obligación de relacionarse electrónicamente con la administración pública; en este caso, la Conselleria de Vivienda.

Como ha señalado a estos efectos la reciente sentencia del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco (Roj: STSJ PV 14/2022 - ECLI:ES: TSJPV:2022:14), analizando el Decreto Foral 12/2021 de 9 de marzo, de la Diputación Foral de Bizkaia, que modifica el Reglamento del IRPF, en relación con el procedimiento de presentación de declaraciones a través de la Sede Electrónica de la Diputación Foral de Bizkaia:

Puesto que se trata del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, y no se establecen "límites ni condiciones", la conclusión sería que todos los obligados tributarios por éste Impuesto "acreditan" que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios para hacer efectiva esta obligación, puesto que el art. 14 de la Ley 39/2015, además de establecer en el apartado 2 quienes están obligados a relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas, admite que reglamentariamente pueda establecer la obligación "para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios".

El Decreto Foral obvia cualquier reflexión al respecto para sostener las razones por las que no se establece ningún límite, cuando los obligados tributarios son personas físicas que, según la regla general, tienen derecho de opción en su relación con las Administraciones Públicas. Efectivamente el art. 14.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de PAC así lo reconoce, aunque pueda reglamentariamente establecerse la obligación "para determinados procedimientos" y "ciertos colectivos de personas físicas...". Y tanto la NFGT 2/2005 (art. 96.4) como la LGT (art. 98), establecen que reglamentariamente se podrán determinar los "supuestos y condiciones" en los que los obligados tributarios deberán presentar por medios telemáticos sus declaraciones; el art. 102 de la NF 13/2013, modificado, así lo contempla, en relación con IRPF, cuando afirma que los contribuyentes estarán obligados a presentar y suscribir declaración por éste impuesto a través de la sede electrónica de la DFB, "con los límites y condiciones que reglamentariamente se establezcan". Y desde esta perspectiva, y sin profundizar en la relevancia que pudiera tener la sustitución de la expresión "supuestos y condiciones" por "límites y condiciones", no es preciso cuestionar el precepto de la NF 13/2013 (el art. 102.1 modificado por NF 5/2020), para concluir que el art. 73 del Decreto Foral es nulo, porque no cumple con lo establecido en dicho precepto, sino que en un giro expresivo, remite a la propia NF la fijación de "límites y condiciones".

Como se indica por la parte recurrente el Decreto Foral no contiene ninguna motivación de las razones que les permite concluir que todos los obligados tributarios por IRPF en el Territorio Histórico de Bizkaia reúnen las características que establece el art. 14.3 de la Ley 39/2015, precepto que viene a reconocer que no todas las personas físicas están en disposición de relacionarse por sí mismos por medios electrónicos con la Administración Pública.

Es por ello que procede declarar nulo el art. 73 del DF 12/2021 (la negrita es nuestra).

Hemos de tener presente que la denominada **brecha digital** es particularmente intensa respecto de aquellos sectores de la población que se encuentran en una situación de vulnerabilidad y, qué duda cabe, también para parte de las personas que pueden verse abocadas a solicitar la concesión de una ayuda al alquiler de vivienda para materializar su derecho al disfrute de un alojamiento estable y digno.

Como hemos expuesto en las numerosas resoluciones que el defensor ha venido resolviendo en los últimos tiempos, 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 resumidas cuentas, y como expusimos en la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103262, de 04/05/2022](#) y ahora reiteramos, la posibilidad de extender a ciertos colectivos de personas físicas la obligación de relacionarse electrónicamente con la administración es una excepción a la regla general, que requiere, por exigencia de la propia Ley, que quede acreditado que estas personas tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesario para ello (artículo 14.3 Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) y que su introducción «en modo alguno pueda suponer discriminación por la falta de garantía del acceso, disponibilidad y conocimiento de uso de los medios tecnológicos precisos» (artículo 12 del analizado Decreto 220/2014).

La **motivación** constituye, como en tantas ocasiones en sede legal, el **quid de la cuestión**; no obstante, y a pesar de hallarnos ante un colectivo de personas que, por el propio objeto de lo regulado, parece razonable pensar que no tienen garantizado «por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos» dicha disponibilidad, ninguna justificación se realiza en el Decreto a las circunstancias que **motivan** la adopción de esta decisión.

En el caso de la Comunitat Valenciana este deber de motivación aparece especialmente cualificado en virtud, según hemos visto, de lo establecido en el artículo 12 del Decreto 220/2014, que requiere de un **análisis previo y acreditación** de que dicha imposición en modo alguno pueda suponer discriminación por la falta de garantía del acceso, disponibilidad y conocimiento de uso de los medios tecnológicos precisos.

Por otra parte, y tal y como el defensor viene exponiendo, uno de los principales retos que se abren en la actualidad a las administraciones públicas es reformular sus procedimientos administrativos, de manera que los recursos públicos lleguen a quienes de verdad los necesitan y no, necesariamente, a quienes sepan cómo encontrarlos, «porque a menudo a las necesidades de las personas se suma su falta de capacidad para relacionarse con la Administración o con el manejo de las nuevas tecnologías. La brecha tecnológica se deja sentir en perjuicio de los más débiles y, especialmente, de los más mayores. El reto actual es que sea la Administración quien vaya a buscar al ciudadano que precisa de sus servicios o ayudas y no al revés. Aun así, ir a buscarle no sería suficiente; puesto que habría que ayudarle también a gestionar sus necesidades y sus demandas. Hoy, habitualmente, se hace lo contrario, diseñando tramitaciones complicadas, cargadas de requisitos que, más que nada, son impedimentos que debe saber sortear la ciudadanía» ([Informe Anual a Les Corts Valencianes 2020](#), pág. 14).

En esta línea de principio consideramos que es en la que se expresan, por lo demás, artículos como el artículo 103 de la Constitución o el artículo 3 (Principios generales) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, cuando señala que constituyen principios que las administraciones públicas deberán respetar en su funcionamiento el servicio efectivo a los ciudadanos, la simplicidad, la claridad y la proximidad respecto de estos.

En resumidas cuentas, la agilización y simplificación de la tramitación de los procedimientos administrativos es un objetivo loable y deseable de alcanzar, pero siempre que ello se encuentre supeditado a **la función principal de servicio efectivo a los ciudadanos** que corresponde satisfacer a la Administración Pública; especialmente, obligación de servicio respecto de aquellos ciudadanos que, como en el caso presente, se encuentran en una situación económico-social que los hace acreedores, como la propia convocatoria que estamos analizando así lo atestigua, de una ayuda suplementaria para poder acceder al alquiler y, con ello, posesión y disfrute de una vivienda digna; **disfrute de una vivienda digna que constituye**, debemos insistir en ello, **un derecho estatutario del cual son titulares** (artículo 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, desarrollado por la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda).

Al respecto de esta cuestión, no podemos dejar de destacar que las consideraciones que venimos realizando han sido, por lo demás, expresamente aceptadas por la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática en el marco del referido expediente de queja de oficio 2103262, al aceptar la recomendación emitida por el Síndic de Greuges para que se reformase el Decreto 106/2021, de 6 de agosto, del Consell, del Registro de Vivienda de la Comunitat Valenciana y del Procedimiento de Adjudicación de Viviendas y se respetase el derecho de derecho de las personas físicas a elegir, en todo momento, el modo en el que desean relacionarse con las administraciones públicas.

En este sentido, la administración autonómica, como se expuso en la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103262, de 04/05/2022](#), nos informó de que la reforma que se iba a acometer en este sentido para que el procedimiento de tramitación del procedimiento de adjudicación de viviendas públicas no fuese *exclusivamente* electrónico, sino *preferentemente* electrónico.

Advirtiendo la existencia de una identidad de razón con el asunto ahora analizado, no podemos sino considerar que esta misma solución debe ser adoptada en futuras convocatorias de ayudas al alquiler de vivienda, al no poder concluirse que nos hallamos, en estos supuestos, ante un colectivo que, por razón de su capacidad económica, técnicas, dedicación profesional u otros motivos tengan acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

En otro orden de cuestiones, plantea el presente expediente el análisis de las decisiones adoptadas por la administración en relación con la solicitud de la persona interesada.

Según se deriva del análisis de los hechos que hemos expuesto en los antecedentes de esta resolución, la reclamación de la persona interesada se origina como consecuencia de la comisión de un error por su parte al consignar su correo electrónico en la solicitud de la ayuda al alquiler de vivienda.

Hemos de partir, en este sentido, de la existencia de un deber de mínima diligencia de los administrados en la cumplimentación de los trámites administrativos que, en este caso, no habría sido observado y que es la circunstancia que se encuentra en la base de la posterior desestimación de su solicitud de ayudas al alquiler.

Siendo el procedimiento previsto (procedimiento que no fue impugnado por su parte y, por lo tanto, aceptado) de carácter telemático, dicha dirección de correo electrónico era el medio de notificación que debía emplear la administración en sus comunicaciones; como así efectivamente aconteció.

Analizando el objeto de la comunicación que se contenía en los mensajes de correo electrónico que la interesada y la administración exponen que se enviaron (a la incorrecta dirección de correo electrónico consignada) hemos de considerar que la misma constituía un requerimiento de subsanación de la solicitud de concesión de una ayuda al alquiler de vivienda.

Hemos de recordar, a este respecto, que el artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece:

1. Si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos que señala el artículo 66, y, en su caso, los que señala el artículo 67 u otros exigidos por la legislación específica aplicable, se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21.
(...)
4. Si alguno de los sujetos a los que hace referencia el artículo 14.2 y 14.3 presenta su solicitud presencialmente, las Administraciones Públicas requerirán al interesado para que la subsane a través de su presentación electrónica. A estos efectos, se considerará como fecha de presentación de la solicitud aquella en la que haya sido realizada la subsanación

En el mismo sentido se expresa el artículo 14 (Régimen de subsanación) del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, al establecer:

1. Si existe la obligación del interesado de relacionarse a través de medios electrónicos y aquel no los hubiese utilizado, el órgano administrativo competente en el ámbito de actuación requerirá la correspondiente subsanación, advirtiéndolo al interesado, o en su caso su representante, que, de no ser atendido el requerimiento en el plazo de diez días, se le tendrá por desistido de su solicitud o se le podrá declarar decaído en su derecho al trámite correspondiente, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Este régimen de subsanación será asimismo aplicable a las personas físicas no obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3.2, hayan ejercitado su derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración Pública de que se trate.

Cuando se trate de una solicitud de iniciación del interesado, la fecha de la subsanación se considerará a estos efectos como fecha de presentación de la solicitud de acuerdo con el artículo 68.4 de dicha ley.

2. De acuerdo con lo establecido en el artículo 39.1 de este Reglamento, en el caso de que las Administraciones Públicas hayan determinado los formatos y estándares a los que deberán ajustarse los documentos presentados por el interesado, si este incumple dicho requisito se le requerirá para que, en el plazo de diez días, subsane el defecto advertido en los términos establecidos en los artículos 68.1, cuando se trate de una solicitud de iniciación, y 73.2, cuando se trate de otro acto, ambos de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, con la indicación de que, si así no lo hiciera y previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21 de dicha ley, se le tendrá por desistido de su solicitud o se le podrá declarar decaído en su derecho al trámite correspondiente, respectivamente.

Tratándose de un acto administrativo adoptado en el seno del procedimiento, es necesario concluir que el mismo debió ser notificado a la solicitante. En este sentido, el artículo 40 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas determina que «el órgano que dicte las resoluciones y actos administrativos los notificará a los interesados cuyos derechos e intereses sean afectados por aquéllos, en los términos previstos en los artículos siguientes».

Establece a estos efectos el artículo 41 (Condiciones generales para la práctica de las notificaciones) de la citada Ley 39/2015, lo siguiente:

1. Las notificaciones se practicarán preferentemente por medios electrónicos y, en todo caso, cuando el interesado resulte obligado a recibirlas por esta vía.

(...)

Con independencia del medio utilizado, las notificaciones serán válidas siempre que permitan tener constancia de su envío o puesta a disposición, de la recepción o acceso por el interesado o su representante, de sus fechas y horas, del contenido íntegro, y de la identidad fidedigna del remitente y destinatario de la misma. La acreditación de la notificación efectuada se incorporará al expediente.

(...)

3. En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, la notificación se practicará por el medio señalado al efecto por aquel. Esta notificación será electrónica en los casos en los que exista obligación de relacionarse de esta forma con la Administración.

Cuando no fuera posible realizar la notificación de acuerdo con lo señalado en la solicitud, se practicará en cualquier lugar adecuado a tal fin, y por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, la identidad y el contenido del acto notificado.

(...)

6. Con independencia de que la notificación se realice en papel o por medios electrónicos, las Administraciones Públicas enviarán un aviso al dispositivo electrónico y/o a la dirección de correo electrónico del interesado que éste haya comunicado, informándole de la puesta a disposición de una notificación en la sede electrónica de la Administración u Organismo correspondiente o en la dirección electrónica habilitada única. La falta de práctica de este aviso no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida.

Por su parte, el artículo 43 (Práctica de las notificaciones a través de medios electrónicos) de esta Ley 39/2015 prescribe:

1. Las notificaciones por medios electrónicos se practicarán mediante comparecencia en la sede electrónica de la Administración u Organismo actuante, a través de la dirección electrónica habilitada única o mediante ambos sistemas, según disponga cada Administración u Organismo.

A los efectos previstos en este artículo, se entiende por comparecencia en la sede electrónica, el acceso por el interesado o su representante debidamente identificado al contenido de la notificación.

2. Las notificaciones por medios electrónicos se entenderán practicadas en el momento en que se produzca el acceso a su contenido.

Cuando la notificación por medios electrónicos sea de carácter obligatorio, o haya sido expresamente elegida por el interesado, se entenderá rechazada cuando hayan transcurrido diez días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin que se acceda a su contenido.

En los mismos términos se pronuncia el artículo 42 (Práctica de las notificaciones a través de medios electrónicos) del previamente mencionado Real Decreto 203/2021.

De la lectura de la normativa expuesta, hemos de concluir que la administración debió notificar, por medios electrónicos (pues este era el procedimiento que ella misma había diseñado) a la persona interesada el requerimiento de subsanación de su solicitud, al no haberse empleado el medio establecido para ello (artículo 14 del Real Decreto 203/2021).

Consecuencia de ello, es que la práctica de dicha notificación debió ser realizada mediante comparecencia de la persona interesada en la sede electrónica de la administración, a través del acceso al contenido de la

notificación (artículo 43 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

El mecanismo elegido por la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática fue, sin embargo, la remisión de unos correos electrónicos a la dirección (incorrectamente) consignada por la interesada, advirtiéndole del error cometido y solicitando su subsanación.

Por otra parte, recibido -como respuesta a dichos correos- un mensaje de error en el procedimiento de entrega de los mismos (mensajes que constan en este expediente de queja), se deduce que era posible para la administración saber que la persona interesada no había recibido dichas comunicaciones.

En este sentido, la persona interesada aportó al expediente el escrito que elaboró la Dirección Territorial de Vivienda y Arquitectura Bioclimática en Valencia en respuesta a su reclamación, en la que se expuso:

Cuando se recibió su solicitud, desde el departamento de ayudas de alquiler social se dirigieron a usted por correo electrónico, el 01/07/2021 a la dirección que constaba en la documentación aportada, el impreso de domiciliación bancaria, para advertirle de la incorrecta presentación e informarle sobre el trámite correcto. El mensaje fue devuelto por dirección desconocida. El plazo de presentación de solicitudes estuvo vigente hasta el 15/07/2021.

Con independencia de que no se había usado el procedimiento de notificación por medios electrónicos establecido en la Ley 39/2015, la administración actuante no trató de notificar el acto administrativo a la interesada «en cualquier lugar adecuado a tal fin, y por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, la identidad y el contenido del acto notificado» (artículo 41 de la Ley 39/2015).

Por el contrario, la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, pese a recibir una notificación del sistema de correo electrónico que le indicaba que los mensajes enviados a la interesada no habían sido entregados a la misma, se conformó con esta actuación, dando por desistida posteriormente a la ciudadana de su solicitud por no aportar la documentación que se le solicitaba en un requerimiento de subsanación que nunca le fue notificado correctamente.

En este sentido, es preciso recordar que el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al señalar que constituye **un derecho de los ciudadanos** en sus relaciones con las administraciones públicas que las autoridades y empleados públicos les faciliten el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Por otra parte, no podemos dejar de recordar que el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público determina que las administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, y simplicidad, claridad y proximidad a estos.

Este defensor considera que, constando en la solicitud presentada por la persona interesada un medio sencillo y rápido para aclarar lo sucedido y permitir la notificación del acto administrativo, como era el dispositivo electrónico del teléfono, la administración pudo y debió haber facilitado a la persona interesada el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, exponiéndole la devolución de los correos enviados, lo que es previsible que hubiera permitido detectar a tiempo la incorrecta consignación del correo electrónico y posibilitado que esta atendiera la subsanación de su solicitud y, en caso de reunir los requisitos precisos, la posterior concesión de la ayuda al alquiler que solicitaba.

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. RECOMIENDO a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática que, en el uso de sus competencias, adopte las medidas precisas para que en futuras convocatorias de ayudas al alquiler de vivienda se garantice el derecho de las personas físicas a elegir, en todo momento, el modo en el que

desean relacionarse con las administraciones públicas (art. 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

Segundo. RECOMIENDO a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática que, en casos como el analizado en el presente expediente de queja, adopte las medidas que sean precisas para facilitar a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones y, en particular, para practicar las notificaciones de los actos administrativos adoptados por medios que permitan tener constancia de su recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, la identidad y el contenido del acto notificado.

Tercero. RECOMIENDO a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática que, en atención a las consideraciones realizadas en el cuerpo de esta resolución en materia de notificación de los actos administrativos, proceda a revisar la denegación de la ayuda solicitada por la persona interesada, retrotrayendo, en su caso, las actuaciones al momento en el que se produjo la incorrecta notificación de la solicitud de subsanación de la petición de las ayudas y adoptando la resolución que corresponda conforme a las normas aplicables.

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