

"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

<b>Queja</b>	<b>2201049</b>
<b>Promovida por</b>	(...)
<b>Materia</b>	Vivienda
<b>Asunto</b>	Inactividad de la Conselleria de Vivienda (EVha) ante las condiciones de inhabilitabilidad de la vivienda
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

1.1 El 30/03/2022, la promotora del expediente interpuso una queja en la que manifestaba que había solicitado la intervención de la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática para que acometa los trabajos de reparación de su vivienda que se encuentra en condiciones inhabitables e insalubres a consecuencia del agua que se filtra del piso superior y las intervenciones de EVha (Entidad valenciana de vivienda y suelo) no habían sido definitivas resultando la vivienda era inhabitable.

1.2 Con fecha 4/04/2022 la queja fue admitida a trámite y se solicitó a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática que remitiera un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivaron la apertura del expediente de queja y en particular ofreciera información sobre las causas que habían impedido cumplir con la obligación de contestar las reclamaciones de 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 Con fecha 10/05/2022 tiene entrada en esta institución informe de la Conselleria en el que se detalla:

"En noviembre de 2020 por parte de EVha se abrió expediente de reclamación \*\*\* al recibir queja telefónica comunicando el desprendimiento del falso techo de la cocina en la vivienda sita en Alicante, calle (...) y se envió equipo para proceder a su reparación, no pudiendo finalizar los trabajos al exigir los inquilinos afectados que previamente se limpiase la vivienda superior que se encuentra alquilada y con un alto grado de insalubridad.

En enero de 2021 se tramita expediente de reclamación \*\*\* por el que se restituye el falso techo de la cocina que en el expediente anterior no fue autorizado.

Posteriormente el 15 de Octubre de 2021 se abre expediente de reclamación \*\*\* y se envía a la empresa adjudicataria de la gestión y mantenimiento de las reparaciones de urgencia del PPVGV y nos remiten informe, en el que concluyen que el origen de las filtraciones que está dañando la vivienda origen de la Queja del Síndic de Greuges, no se puede reparar hasta que los usuarios de la misma procedan a su limpieza.(se adjunta informe técnico como anexo 1)

En la inspección realizada a la vivienda estaban representantes de (...) y este hecho se puso en conocimiento del SGVPP de EVHA que inició un procedimiento de seguimiento por parte de los trabajadores sociales. (Se adjunta informe social de las actuaciones realizadas con respecto a esta incidencia anexo 2).

Últimamente se han recibido nuevas reclamaciones de urgencia por los mismos motivos, la \*\*\* y la \*\*\* con relación a esta última reclamación indicar que se ha enviado al equipo de intervención de Gestaser a que procediera al aseguramiento y retirada de las partes inestables del falso techo del baño y la retirada de los escombros generados a vertedero. Se adjuntan fotografías de la citada reparación, como anexo 3.

Por todo lo expuesto se concluye, que para poder localizar y reparar el origen de las filtraciones que afectan a la vivienda sita en (...), es necesario que previamente se proceda por parte de los usuarios/ocupantes de la vivienda del piso superior (...) (insalubre) a la limpieza y retirada de basuras acumuladas en la vivienda, por lo que mientras no prospere el procedimiento iniciado desde el Servicio de Gestión de Vivienda Pública para que por parte de asuntos sociales municipales se hagan cargo de las personas que residen en la vivienda superior y se vacíe la vivienda, no se podrá actuar y proceder a su reparación.”

1.4 Tras remitir el referido informe a la autora de la queja ésta formuló alegaciones en las que afirmaba que llevaban más de 14 años en la misma situación y que últimamente se había agravado mucho la insalubridad de su vivienda a causa de las filtraciones de agua que sufrían de la vivienda superior.

1.5 Con fecha 30/06/2022 y dado que en el informe de la administración autonómica se aludía a la necesidad, para poder localizar y reparar las filtraciones que afectan a la vivienda de la promotora de la queja, que previamente se procediera por parte de los usuarios/ocupantes de la vivienda del piso superior (...) (insalubre) a la limpieza y retirada de basuras acumuladas en la vivienda, la remisión en el plazo de un mes de una ampliación del informe emitido en el que se indicara expresamente:

- La fecha de finalización del procedimiento iniciado por el Servicio de Gestión de Vivienda Pública ante los servicios sociales municipales, a fin de que se puedan iniciar los trabajos de reparación de las filtraciones que afectan a la vivienda de la promotora de la queja.
- La fecha de finalización prevista de los trabajos de reparación, teniendo en cuenta las condiciones insalubres de la vivienda afectada, por lo que solicitamos la máxima celeridad posible en la realización de estos.

1.6 Transcurrido el plazo de un mes, no se ha recibido el informe requerido a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática ni consta que este haya solicitado la ampliación del plazo para emitirlo, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por la autora de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de los mismos y de la inactividad de la administración autonómica a la hora de llevar a término las acciones anunciadas en el único informe remitido para resolver los hechos denunciados sobre el inadecuado estado de la vivienda objeto de la queja.

## 2. Consideraciones

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

Llegados a este punto, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

En este sentido, le ruego considere los argumentos y reflexiones que a continuación le expongo que son el fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana se configura, de acuerdo con el Estatuto de Autonomía, como alto comisionado de las Corts Valencianes designado por estas para velar por la defensa de los derechos y las libertades reconocidos en el título I de la Constitución española, en el título II del Estatuto de Autonomía, así como por las normas de desarrollo correspondiente, y los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos y en la Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana. (artículo 1.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana).

El presente expediente se inició por la posible afcción del derecho de la persona interesada a que las administraciones públicas traten sus asuntos en un plazo razonable y a gozar de servicios públicos de calidad (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Como se ha señalado con anterioridad, la Consellería de Vivienda y Arquitectura Bioclimática no ha aportado la ampliación del informe requerido sobre el objeto de la reclamación de la persona interesada, por lo que hemos de partir de la veracidad de las alegaciones formuladas por ésta cuando señala que no se ha dado una solución real y efectiva a los problemas denunciados.

Puestos a resolver el presente expediente de queja, 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.

Respecto a las circunstancias que denuncia la promotora de la queja no podemos olvidar que el artículo 47 de la Constitución española dispone que todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una **vivienda digna y adecuada, correspondiendo a los poderes públicos promover las condiciones necesarias y establecer las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho.**

Así y de conformidad con el Preámbulo de la Ley 8/2004 de octubre, de la Vivienda de la Comunidad Valenciana el disfrute de una vivienda digna y adecuada, de acuerdo con lo establecido por el artículo 47 de la Constitución española, es un **derecho fundamental de carácter social de todos los ciudadanos, cuyo reconocimiento implica el mandato a los poderes públicos para que adopten las medidas necesarias que posibiliten su ejercicio real y efectivo.**

La vivienda es un bien necesario con el que se cumplen un conjunto de requerimientos sociales, a través de los cuales se plasman y desarrollan los procesos de integración y normalización en el seno de cada sociedad. Debe conformar el espacio apto para la satisfacción de unas determinadas exigencias humanas y para el desarrollo de la familia, o fórmulas de convivencia, que constituyen una de las estructuras más elementales de la sociedad.

El cumplimiento efectivo del referido derecho corresponde a los distintos poderes públicos en el ámbito de sus competencias y entre estos poderes públicos hay que incluir a la administración autonómica y también a los entes locales, y singularmente a los Municipios, en el ámbito de sus competencias en materia de urbanismo y vivienda (arts. 25, 26 y 28 de la Ley Reguladora de la Bases del Régimen Local y legislación sectorial).

## 2.2 Conducta de la Administración

En el caso concreto que nos ocupa la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática tiene entre sus competencias impulsar proyectos, iniciativas y reglamentaciones dirigidas a **hacer efectivo el derecho a la vivienda asequible, digna y adecuada**, así como el derecho a la ciudad como espacio colectivo inclusivo libre de desigualdades.

Ante lo expuesto y refiriéndonos al objeto de la presente resolución, cabe resaltar que la administración autonómica reconoce en su informe y en los anexos que adjunta que, la reparación en la vivienda debería realizarse de **manera inmediata, debido a que se ve comprometida la seguridad, habitabilidad o salubridad de los ocupantes de los inmuebles o viandantes**, pero sin embargo no informa, a requerimiento de esta institución que, haya llevado a cabo las obras de restauración imprescindibles para la corrección de las circunstancias que presenta la vivienda de la autora de la queja.

Así concurriría por tanto inactividad de la Consellería de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, consistente en la omisión de cualquier actividad en relación a la adopción y realización de las medidas necesarias para que, como reconoce en su propio informe, se procediese por parte de los usuarios/ocupantes de la vivienda del piso superior (...) (insalubre) a la limpieza y retirada de basuras acumuladas en la vivienda, **prosperara el procedimiento iniciado desde el Servicio de Gestión de Vivienda Pública y que por parte de asuntos sociales municipales, se hiciesen cargo de las personas que residen en la vivienda superior vaciando la misma para proceder a su reparación.**

La definición de inactividad del Diccionario de la lengua española es la “carencia de actividad”, que, en este supuesto, se refiera a la pasividad de la Administración cuando tiene el deber de ser activa. Es la “omisión por la Administración de toda actividad, jurídica o material, legalmente debida y materialmente posible”.

Desde el punto de vista del derecho administrativo el “concepto de inactividad material” se corresponde con la idea ordinaria de la misma: es una pasividad, un no hacer de la Administración en el marco de sus competencias ordinarias.

No debe olvidarse que las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho y que, tal y como señala el artículo 3 de la Ley 40/2015 de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público, deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros los siguientes principios: Servicio efectivo a los ciudadanos, responsabilidad por la gestión pública, planificación y dirección por objetivos y control de la gestión y evaluación de los resultados de las políticas públicas y cooperación, colaboración y coordinación entre las Administraciones Públicas.

En este sentido el artículo 20 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas dispone que:

“1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán **responsables directos** de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado.”

Igualmente debe destacarse que de conformidad con el art 1.3 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, las actuaciones del Síndic de Greuges tienen que atender especialmente la **protección de los derechos** de la infancia y de la adolescencia reconocidos por la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño y por la legislación sobre la infancia y la adolescencia y **de quienes puedan encontrarse, de acuerdo con el artículo 19 de esta ley, en situación de riesgo de exclusión o de especial vulnerabilidad**, así como la defensa de la igualdad entre mujeres y hombres.

Y así el art 19 referido, en su apartado primero dispone que:

“1. El Síndic de Greuges prestará una atención preferente y prioritaria a aquellos supuestos en los que pueda detectarse la existencia de personas o colectivos en situaciones de riesgo de exclusión o de especial vulnerabilidad, derivadas de la pobreza, la marginalidad, la violencia de género, los periodos prolongados de desempleo, la falta de acceso a recursos o servicios básicos, la diversidad funcional, la dependencia, la forma de familia, la edad, la enfermedad, el origen racial o étnico, la inmigración, la cultura, la lengua, la religión, las creencias, la orientación sexual, la identidad o expresión de género, el desarrollo sexual diverso o no binario, o la discriminación por cualquiera de las condiciones o circunstancias personales o sociales a las que se refiere el artículo 14 de la Constitución”

Hay que recordar que el artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece lo siguiente:

“Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:  
a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...)”.

La Consellería de Vivienda y Arquitectura Bioclimática no ha remitido, a fecha de esta resolución la ampliación del informe solicitado.

Si la Consellería se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

## 2 Resolución

A la vista de lo que hemos expuesto y conforme a lo que establece el artículo art. 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones a la CONSELLERIA DE VIVIENDA Y ARQUITECTURA BIOCLIMÁTICA:

**1. RECOMENDAMOS** que, en el menor tiempo posible, se adopten las medidas técnicas y jurídicas necesarias para que la vivienda en la que habita la promotora de la queja, sita en (...) de Alicante, reúna condiciones de seguridad, habitabilidad y salubridad para sus ocupantes.

**2. RECOMENDAMOS** la inmediata intervención para la tramitación y resolución del procedimiento iniciado desde el Servicio de Gestión de Vivienda Pública.

**3. RECOMENDAMOS** que en aplicación del artículo 143 de la Ley 40/2015 de 1 de octubre del Sector Público, la Conselleria solicite e inste, en aras del principio de cooperación entre administraciones, al Ayuntamiento de Alicante, la intervención de los servicios sociales municipales a fin de que se hagan cargo de las personas que residen en la vivienda superior a la de la interesada para que se proceda a vaciar la vivienda causante de la insalubridad.

**4. ACORDAMOS** que la Consellería deberá responder por escrito en el plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto y en 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 deberá ser motivada.

**5. ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada, a la administración autonómica y se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana