"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** | **2201219** |
| **Promovida por** | (...) |
| **Materia** | Vivienda |
| **Asunto** | Ayudas alquiler vivienda 2021 . Retraso en el abono |
| **Actuación** | Resolución de consideraciones a la Administración |

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

1.1 El **13/04/2022**, la persona promotora de la queja, actuando en nombre propio, presentó un escrito en el que manifestaba que solicitó **la ayuda al alquiler de vivienda 2021** convocada por la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática y que le fue concedida según información recibida por correo electrónico. A fecha de presentación de la queja no había recibido ningún ingreso.
A la queja adjuntaba solicitud formulada en 16/06/2021 así como la justificación de haber aportado diversa documentación

1.2 El **20/04/2022** se dicta la resolución de inicio de investigación en la que se requiere a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática que, en el plazo de un mes, emita un informe acerca de:

- Estado de tramitación de la solicitud de ayuda de alquiler a la vivienda de 2021 formulada por la autora de la queja.
- Fecha prevista para hacer efectivo el ingreso de la ayuda (en el caso de que no se hubiera efectuado el abono a fecha de hoy).
- Motivo, en su caso, del retraso en el abono de la ayuda.

En la referida resolución se le advertía que, si el informe requerido no se emitía dentro del plazo concedido, se proseguiría con la investigación y, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021, del Síndic, se consideraría que existía falta de colaboración y, con independencia de que se pudiera adoptar cualquiera de las medidas establecidas en el apartado 3 de este mismo precepto, se haría constar dicha circunstancia en la resolución final como incumplimiento de su deber de colaboración (art. 39.4).

1.3 Transcurrido el plazo de un mes, no se ha recibido el informe requerido a la Conselleria ni consta que ésta haya solicitado la ampliación de plazo para emitirlo, por lo que esta institución no ha podido constatar los hechos denunciados por el autor de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de los mismos y de la pasividad de la administración autonómica a la hora de dar contestación formal a la solicitud y proceder al ingreso de las ayudas.

### 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 una buena administración (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana), lo que implica obtener las respuestas a los procedimientos en un” plazo razonable”.

Conforme se ha señalado con anterioridad, La Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática no ha aportado ninguna información sobre el objeto de la reclamación de la persona interesada, por lo que hemos de partir de la veracidad de las alegaciones formuladas cuando señala que no ha recibido ningún ingreso derivado de las ayudas al alquiler de la vivienda del ejercicio 2021 que le fueron concedidas según indicaba en el correo electrónico la propia Conselleria.

Constituye una competencia esencial del Síndic de Greuges, a tenor de lo dispuesto en el artículo 33.2.c) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, reguladora de esta institución, velar porque la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial.

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.

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, debemos recordar que la ayuda reconocida a la ciudadana corresponde a la convocatoria de ayudas al alquiler de vivienda convocadas en el ejercicio 2021, pendientes de cobro a fecha de presentación de la queja (abril de 2022)

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».

En estos supuestos se parte 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 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.

### 2.2. Conducta de la administración

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 (…)".

En el caso que nos ocupa, la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 20/04/2022 incumpliéndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la autoridad municipal 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.

## 3. Resolución

**Primero: RECOMENDAMOS** a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática que conforme los establecido en el artículo 21 de la ley 29/2015, de 1 de octubre., de Procedimiento Administrativo Común, y el principio de buena administración proceda urgentemente a dar contestación formal a la solicitud presentada por la autora de la queja en fecha 16/06/2021 y al ingreso de las cantidades adeudadas correspondientes a las ayudas al alquiler de la vivienda 2021.

**Segundo: RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

**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**.- **NOTIFICAR** la presente resolución a la persona interesada.

**Quinto**.- **PUBLICAR** esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana