

"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>2203092</b>
<b>Materia</b>	Hacienda pública
<b>Asunto</b>	Falta de pago 2º plazo ayuda emergencia habitacional
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1. Antecedentes.

1.1. De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la promotora de la queja presentó un escrito registrado el 3/10/2022, al que se le ha asignado el número de queja 2203092.

En su escrito manifestaba sustancialmente que en el año 2019 solicitó una ayuda de emergencia habitacional con resolución favorable de fecha 24/11/2020. En diciembre de 2020 se le ingresó la mitad del importe estando a fecha de hoy pendiente del pago de la otra mitad. En fecha 21/10/2021, presentó una queja ante la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, solicitando el pago de la otra mitad de la ayuda concedida, contestando la Conselleria en fecha 8/11/2021, que el sistema de cobro de este tipo de ayudas de emergencia habitacional se realiza en dos plazos, encontrándose pendiente el segundo plazo que asciende a 346,46€, lamentando las molestias ocasionadas. En fecha 17/03/2022, volvió a presentar queja ante la misma Conselleria reclamando el pago de 346,46€, dos años después de solicitar la ayuda, rogando le indiquen cuando se lo van a abonar, no solamente reconocer que lo tienen pendiente de pago. Hasta el momento de presentar esta queja no han contestado a este escrito.

1.2. El 4/10/2022, se admitió la queja a trámite, y se requirió a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática la remisión a esta institución, en el plazo de un mes de un informe sobre el estado actual de tramitación del escrito presentado por la promotora de la queja en fecha 17/03/2022. En fecha 10/11/2022, la Conselleria de Vivienda solicitó ampliación de plazo para contestar por sobrecarga de trabajo, ampliación que fue concedida por el plazo de un mes a partir de la resolución de fecha 14/11/2022, dictada por esta institución, sin haber obtenido ninguna contestación hasta el momento.

### 2. Consideraciones

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

En el presente expediente de queja se plantea la demora excesiva en responder al escrito interpuesto por la autora de la queja en fecha 17/03/2022, ante la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, solicitando el abono del segundo pago de la ayuda de emergencia habitacional del año 2019, por importe de 346,46€.

En este sentido, el art. 21.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que "Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses (...)".

Este plazo, según la legislación vigente, se contará en los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación, cosa que ocurrió en este caso, en fecha 17/03/2022.

El derecho a obtener una respuesta sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la Ley 39/2015 “el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado”.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de lo que razonablemente puede esperarse y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del Art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución Española en su Art. 9.3.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que “es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (Art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los Arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE.”

Por ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta institución en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, le atribuye, en su Art. 33.2.c), la específica función de velar y controlar que la Administración resuelva, en tiempo y forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial.

Del mismo modo, el Art. 9.2 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunidad 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 efecto, en el presente caso, resulta evidente que la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, no ha resuelto el escrito presentado la promotora de la queja en fecha 17/03/2022, solicitando el segundo pago de la ayuda de emergencia habitacional del año 2019, por importe de 346,46€, es decir ha transcurrido más de nueve meses, se trata de una demora excesiva e inadmisibles, ya que el plazo legal máximo para resolver este tipo de solicitudes es de tres meses.

## 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 14/11/2022, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, 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, teniendo en cuenta el periodo de tiempo transcurrido desde la presentación del escrito presentado por la promotora de la queja en fecha 17/03/2022, ante esa Conselleria, proceda de manera urgente a resolverlo de forma expresa y notificarlo a la interesada.

**Segundo: RECORDAMOS** a la **CONSELLERIA DE VIVIENDA Y ARQUITECTURA BIOCLIMÁTICA 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.

Y finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana