

"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	2203167
Materia	Vivienda
Asunto	Demora abono cheque vivienda.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

- 1.1. El 10/10/2022, la persona promotora de la queja nos presentó un escrito. En esencia, exponía que es beneficiaria de cheque vivienda, concedido a través de resolución de visado y concesión de financiación de fecha 30/03/2013, habiendo presentado toda la documentación requerida, y dirigiéndose a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática en varias ocasiones, pero hasta el momento no ha obtenido respuesta ni ha recibido el importe del mismo.
- 1.2. El 24/10/2022 se dictó la resolución de inicio de investigación en la que se requería a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática que, en el plazo de un mes, emitiera un informe acerca de las siguientes cuestiones:
 - Estado de tramitación de los escritos presentados por la interesada, así como plazo previsto para su resolución y notificación.
 - Plazo previsto para proceder al abono de cheque vivienda concedido a la persona promotora de la queja con fecha 30/03/2013.
- 1.3. El 18/11/2022, se registró solicitud de la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática de ampliación de plazo para la emisión del informe solicitado el informe remitido por la administración, solicitud que se concedió mediante resolución de fecha 24/11/2022.
- 1.4. Hasta el momento, no se ha recibido la información solicitada.

2 Consideraciones

El objeto de la queja viene constituido por la falta de respuesta a los escritos presentados por la interesada, así como la demora en el abono de cheque vivienda, concedido el 30/03/2013.

En relación con la falta de respuesta, esta institución no puede sino recordar que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos, siendo el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material (proscritas por los arts. 9.3 y 24.1 de la Constitución Española), y que, tal y como ha expuesto el Síndic de Greuges en sus sucesivos informes anuales a Les Corts Valencianes, obliga a los ciudadanos a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo, por ello, en inoperante, la vía administrativa.

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*».

Así las cosas, el artículo 21 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».

Por su parte, el artículo 80.1 de esta misma norma prescribe que «la resolución que ponga fin al procedimiento decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo».

Finalmente, es preciso recordar que el artículo 3 (Principios Generales) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, prescribe que,

1. 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.

Deberán respetar en su actuación y relaciones los siguientes principios:

- a) Servicio efectivo a los ciudadanos.
- b) Simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos.
- c) Participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa.
- d) Racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión.
- (...)
- h) Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados.
- (...).

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:

- 1. 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 (...).
- 2. 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 la vista de lo expuesto, es indiscutible que esta Conselleria tiene el deber de dar respuesta a los escritos presentados por los ciudadanos con celeridad, agilidad y eficacia, obligación que persiste aunque haya vencido el plazo de resolver, y la ausencia de respuesta supone un funcionamiento anormal de esta Administración, que debe ser puesta de manifiesto por esta institución.

Se plantea por la persona interesada la demora en el pago de cheque vivienda, siendo consciente esta Institución de las dificultades financieras que afronta la Generalitat Valenciana para hacer frente al pago de las subvenciones de planes de vivienda que ya no se encuentran en vigor, y cuya tramitación se encontraba paralizada.

No obstante, no podemos sino seguir recordando que el art.16 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana dispone que “la Generalitat garantizará el derecho de acceso a una vivienda digna de los ciudadanos valencianos. Por Ley se regularán las ayudas para promover este derecho, especialmente a favor de los jóvenes, personas sin medios, mujeres maltratadas, personas afectadas por discapacidad y aquellas otras en las que estén justificadas las ayudas”.

Según ha manifestado reiteradamente este defensor, en un escenario de incertidumbre económica, garantizar que los recursos dispuestos para facilitar el acceso a una vivienda digna lleguen a aquellos sectores de la población que más lo necesitan, constituye una de las principales exigencias de las políticas públicas en materia de vivienda.

Finalmente, debemos hacer referencia a la conducta de la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática en la tramitación de la queja.

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 Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 24/10/2022, habiéndose ampliado el plazo en un mes mediante resolución de 24/11/2022, incumpléndose el plazo legal máximo (artículo 31.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana).

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

En virtud de todo cuanto antecede, y atendiendo a las consideraciones expuestas en punto a la defensa y efectividad de los derechos y libertades comprendidos en el Título I de la Constitución y en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, de conformidad con lo dispuesto en el art. 33.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, se formula la siguiente **RESOLUCIÓN**:

PRIMERO: Formular a la **Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática RECORDATORIO DEL 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: RECOMENDAR a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática :

-. Que practique a la persona interesada las notificaciones que procedan relativas al estado de tramitación de su expediente de cheque vivienda en la forma prevista en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

-. Que en el menor plazo posible, continúe con la tramitación del expediente de la promotora de la queja en relación con la ayuda solicitada, y en su caso, proceda al abono de la misma.

TERCERO: Formular a la **Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática RECORDATORIO DEL DEBER LEGAL** que se extrae del artículo 37 de la Ley reguladora del Síndic de Greuges, en lo relativo a la obligación de todos los poderes públicos de facilitar el acceso a los expedientes, los datos, los informes y cuanta documentación les sea solicitada para el esclarecimiento de los hechos sobre los que se está indagando.

CUARTO: Notificar a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática la presente resolución, para que, en el plazo de un mes desde la recepción de la misma, manifieste su posicionamiento respecto de la recomendación contenida en la presente resolución, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges.

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, debiendo ser motivada la no aceptación de la misma.

QUINTO: Notificar la presente resolución a la persona interesada.

SEXTO: Publicar la presente resolución en la página web de la institución.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana