

"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>2301079</b>
<b>Materia</b>	Vivienda.
<b>Asunto</b>	Inactividad ante denuncia por comportamiento irregular de arquitecto - Fondos Next Generation.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1. Antecedentes.

1.1. El 28/03/2023, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por la inactividad en la que expuso que estaba incurriendo la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática ante la denuncia que había presentado, exponiendo la actuación de un agente / gestor de una ayuda a la rehabilitación de vivienda – Ayuda Next Generation y los daños que le había generado.

En este sentido, la interesada aportó una copia de los escritos presentados ante la administración autonómica en fechas 02/08/2022 (número de registro de entrada GVRTE (...)) y 14/10/2022 (número de registro de entrada GVRTE (...)), denunciando la actuación del citado agente tramitador de la ayuda de referencia y formulando las siguientes solicitudes:

- Que abran expediente a este arquitecto y le suspendan de inmediato a este como agente tramitador de estas ayudas y otras cuanto tramite esta conselleria.
- Que trasladen al Colegio Oficial de Arquitectos de Valencia lo sucedido por si procediera ejercer otro tipo de acciones.
- Que soliciten al arquitecto la devolución del 100% de lo pagado o lo asuma la conselleria teniendo en cuenta que el arquitecto está dado de alta en una lista de agentes tramitadores de esta conselleria y, en este sentido, la misma es responsable del listado, obligando a los ciudadanos a acudir a este listado para tramitar la ayuda (Así se me dijo a mi cuando les llamé, y me remitieron al técnico del Ayto. de Sagunto y este a su vez al listado).

La promotora del expediente expuso que, a pesar del tiempo transcurrido, no había obtenido una respuesta expresa, congruente y motivada respecto de la solicitud formulada, ni ninguna actuación tendente a investigar los hechos denunciados y reaccionar frente a los incumplimientos que se hubieran producido, de acuerdo con la normativa aplicable.

1.2. El 04/04/2023, 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 «la respuesta dada a la interesada; en el caso de que ésta no se hubiera producido todavía, nos ofrecerá información sobre las causas que han impedido cumplir con la obligación de contestar el escrito presentado por el ciudadano 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».

Asimismo, solicitamos que se expusieran «los acuerdos y/o resoluciones adoptados para determinar la existencia de responsabilidad patrimonial de la administración por los hechos descritos y proceder con ello, si hubiera lugar, a indemnizar a la interesada por los daños que la misma expone que ha padecido por el incorrecto actuar del agente tramitador de referencia».

1.3. El 21/04/2023 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe, se exponía:

I. Que en julio de 2022 esta Conselleria recibió llamada telefónica de la persona interesada solicitando información sobre el estado de tramitación de su expediente de subvención del Programa de ayuda a las actuaciones de mejora de la eficiencia energética en viviendas del Plan de recuperación, transformación y resiliencia, reguladas por la Resolución de 23 de marzo de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, para cuya presentación había contratado al gestor de rehabilitación a D. (...). En esta llamada, se informó a la interesada de que no existía expediente alguno iniciado en su nombre.

II. Que entre julio y septiembre de 2022 se sucedieron las comunicaciones entre el personal de la Dirección de Programas y Fondos Europeos - MRR & REACT-EU y la persona interesada, tanto por vía telefónica como por correo electrónico, comunicaciones en las que se facilitó a la [interesada] cuanta información solicitó sobre esta cuestión y, dada la naturaleza del asunto, se le sugirió que presentara sus alegaciones por escrito junto con los documentos que las avalaran.

De igual manera, se presta el asesoramiento solicitado por la interesada y se le indica que, si ha habido un incumplimiento contractual por parte del gestor de rehabilitación debe ser ella misma la que efectúe las reclamaciones oportunas, dada la naturaleza jurídico-privada de esta relación.

III. Que en fecha 2 de agosto de 2022 se recibió escrito de D<sup>a</sup> (...) informando de los problemas ocurridos con el mencionado gestor de rehabilitación y solicitando:

- “Certificado emitido por esta Conselleria en el que se certifique que este arquitecto no ha iniciado ningún trámite ni en su nombre ni en mi representación para tramitar una ayuda de los fondos Next Generation para una vivienda de mi propiedad situada en la calle (...) de Estivella.
- Que a lo largo del mes de julio he contactado con ustedes en distintas ocasiones para conocer si este procedimiento se ha dado en algún momento siendo el resultado negativo. Días 1 y 4 de julio. (Adjunto de llamadas).
- Que tomen las medidas oportunas para que este arquitecto pueda seguir ejerciendo como agente tramitador de dichas medidas.
- Asesoramiento para poder emprender acciones, además de las legales que ya he emprendido, contra este profesional en otros ámbitos, como por ejemplo el Colegio de Arquitectos u otros organismos e instituciones que debieran conocer esta mala praxis y fraude con el fin de que se tomen las medidas oportunas para que no se vuelva a producir.

Junto con el escrito, la interesada aporta, entre otros documentos, el contrato con el gestor y las facturas abonadas.

IV. Que en fecha 9 de septiembre de 2022 se emite el certificado solicitado, notificado vía postal el 20 de septiembre de 2022, en el que se hace constar la existencia de una solicitud presentada en nombre y representación de [la interesada] por el gestor de rehabilitación, (...), para la obtención del informe de evaluación del edificio (IEE), pero no para las ayudas de los Fondos Next Generation.

V. Que la base cuarta de la Resolución de 23 de marzo de 2022, recoge la potestad de la administración de revocar la inscripción para poder tramitar estos expedientes, “en el caso que se haya producido y se haya demostrado fehacientemente, una incorrecta práctica profesional en la tramitación de algún expediente de estas ayudas”.

Que únicamente con los datos que obran en poder de esta Dirección General no se ha considerado suficientemente demostrada la mala praxis del gestor en cuestión. No obstante, se informa de que se está haciendo un seguimiento de las actuaciones de este gestor y, en caso de demostrarse que ha habido mala praxis se procederá a ejercer la potestad de revocar la inscripción del mismo en el registro de gestores y agentes de rehabilitación, según disponen las bases reguladoras de las ayudas de la Resolución de 23 de marzo de 2022.

VI. Que esta Dirección General considera que ha atendido todas las peticiones efectuadas por la interesada que están en el ámbito de sus competencias, no estando dentro de ellas el llevar a cabo denuncias ante el Colegio de Arquitectos.

VII. Por último, debe rechazarse la existencia de responsabilidad patrimonial de la administración, dado que el perjuicio alegado por [la interesada] se ha producido dentro de una relación contractual de naturaleza privada y de manera previa a la iniciación de un procedimiento administrativo, sin que haya habido una actuación directa o indirecta de esta Dirección General en la generación del perjuicio alegado por la interesada.

En consecuencia, no se cumple con los principios de la responsabilidad patrimonial de la Administración, regulados en el artículo 32 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, cuyo apartado primero dice literalmente:

“1. Los particulares tendrán derecho a ser indemnizados por las Administraciones Públicas correspondientes, de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos salvo en los casos de fuerza mayor o de daños que el particular tenga el deber jurídico de soportar de acuerdo con la Ley.”

- 1.4. El 24/04/2023 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 05/05/2023 la persona interesada presentó alegaciones, reiterando íntegramente la reclamación contenida en su escrito de queja y, en particular, la falta de recepción de una respuesta a las peticiones que había formulado.

## 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 a que las administraciones públicas traten los asuntos que le afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

De la lectura de los documentos que integran el expediente apreciamos que la interesada presentó dos escritos ante la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática denunciando la actuación profesional de un gestor de rehabilitación y formulando una serie de peticiones muy concretas al respecto, que fueron reproducidas tanto en la resolución de inicio de investigación dictada por esta institución, como previamente en el apartado de antecedentes de esta resolución.

Analizada la respuesta ofrecida por la administración, observamos que la misma nos indica que está investigando los hechos denunciados y que, «en caso de demostrarse que ha habido mala praxis se procederá a ejercer la potestad de revocar la inscripción del mismo en el registro de gestores y agentes de rehabilitación, según disponen las bases reguladoras de las ayudas de la Resolución de 23 de marzo de 2022».

No obstante, ninguna información ofrece la administración a la respuesta dada al escrito de la interesada, de modo que esta haya podido conocer la postura de la administración respecto de sus peticiones para, en caso de discrepancia (como acontece de hecho en este supuesto, a la vista de las alegaciones formulada por esta), poder ejercer las acciones que estime más adecuadas para la defensa de sus derechos.

En este sentido, la remisión de un informe al Síndic de Greuges no puede sustituir la respuesta expresa que debería haberse dado a la interesada, dando contestación a las peticiones concretas que esta había formulado.

No corresponde, por cuanto excede de nuestras competencias y capacidades, investigar la realidad de los hechos alegados por la interesada en su escrito de denuncia; pero sí reclamar que la administración, una vez que la ciudadana ha formulado su reclamación, realice las actuaciones investigadoras pertinentes y dé una respuesta, expresa, motivada y congruente con lo solicitado, abordando y resolviendo todas las cuestiones planteadas.

En este sentido, debemos tener en cuenta que el artículo 62.1 la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común, define la denuncia de la siguiente forma:

Se entiende por denuncia, el acto por el que cualquier persona, en cumplimiento o no de una obligación legal, pone en conocimiento de un órgano administrativo la existencia de un determinado hecho que pudiera justificar la iniciación de oficio de un procedimiento administrativo.

La denuncia es, por lo tanto, una de las formas a través de las cuales se puede instar el inicio de oficio de un procedimiento administrativo. Ahora bien, se ha de tener presente que la presentación de la denuncia no supone necesariamente la apertura de este procedimiento administrativo, ya que el órgano competente tiene atribuidas facultades discrecionales a la hora de decidir si incoa o no el citado procedimiento.

No obstante lo anterior, consideramos que la presentación de una denuncia sobre unos hechos que la denunciante considera que podrían constituir una infracción, debe generar la adopción de una decisión, dentro del ejercicio de la potestad que le corresponde, sobre la pertinencia de iniciar o no un expediente administrativo. Lo que no cabe es la inacción.

Como ha señalado en este sentido el Tribunal Constitucional, «los órganos judiciales no resultan dispensados del deber de motivar sus resoluciones por el hecho de que hayan de dictarlas en un ámbito en el que gozan de un cierto margen de discrecionalidad, pues como este Tribunal ha afirmado, 'la facultad legalmente atribuida a un órgano judicial para que adopte con carácter discrecional una decisión en un sentido o en otro no constituye por sí misma justificación suficiente de la decisión finalmente adoptada, sino que, por el contrario, el ejercicio de dicha facultad viene condicionado estrechamente a la exigencia de que tal resolución esté motivada, pues sólo así puede procederse a un control posterior de la misma en evitación de toda posible arbitrariedad', STC 224/1992, de 14 de diciembre [RTC 1992\224], F.3» (STC 25/2000, de 31 de enero, FJ 2).

Es decir, la configuración de una potestad como una potestad de carácter discrecional implica que la administración tiene la posibilidad de optar, entre diversas opciones, por una de ellas, pero entendemos que esto no exonera, en ningún caso, a ésta del deber que le incumbe de exponer y motivar las razones y circunstancias concurrentes que le llevan a adoptar, de entre todas las opciones posibles, aquella por la que finalmente se opta. Como vemos que expone el Tribunal Constitucional, la motivación es, precisamente, lo que permite diferenciar una decisión adoptada en el ejercicio de una potestad discrecional, de una decisión arbitraria, proscrita por el artículo 9.3 de nuestro texto constitucional, facilitando además los posteriores actos de control del acuerdo adoptado.

En este sentido, es claro el artículo 35 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas cuando señala que serán motivados «los actos que se dicten en el ejercicio de potestades discrecionales» (letra i).

Con ello, esta institución no entra a valorar cuál debió de ser la resolución adoptada. La cuestión analizada radica en el trámite que la administración debió dar a la denuncia presentada y la necesidad de proceder a la adopción de una decisión motivada sobre la misma (ya sea de archivo de la denuncia, ya sea de apertura de un expediente administrativo tendente a revocar la inscripción del citado gestor en el registro de gestores y agentes de rehabilitación y/o decidir la oportunidad de iniciar de oficio un expediente de responsabilidad patrimonial de la administración).

Adoptada esta resolución, debemos recordar que el artículo 40 de la Ley 39/2015, es claro al indicar 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»; añadiendo su artículo 88 que «las resoluciones contendrán la decisión, que será motivada en los casos a que se refiere el artículo 35. Expresarán, además, los recursos que contra la misma procedan, órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar cualquier otro que estimen oportuno».

Consecuencia de ello es que, en caso de estimarse que la ciudadana, además de denunciante, era interesada (artículo 4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) debería notificarle la resolución que se adopte, con indicación de los recursos que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.

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».

Asimismo, esta previsión ha de ser puesta en conexión con lo establecido en el artículo 29 de la citada norma procedimental, cuando señala que «los términos y plazos establecidos en ésta u otras leyes obligan

a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos».

Y es que la vigencia del **derecho a una buena administración** (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en conexión con el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea) 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.

Tal y como ha expuesto 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.

Lo que no cabe en ningún caso es que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la administración no ofrezca una resolución o emita una resolución carente de la justificación adecuada que permita al solicitante entender los motivos por los que la administración ha adoptado la citada resolución.

En este sentido, esta institución no puede sino recordar, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige que las Administraciones Públicas cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda; y 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.

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».

Finalmente, consideramos preciso destacar que el artículo 33.2.c de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, faculta a este para instar a las administraciones públicas a «resolver, en tiempo y en forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial».

### 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, formulo a la **Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática** las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

**Primero. RECUERDO EL 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, en el marco del derecho a una buena administración.

**Segundo. RECOMIENDO** que proceda, si no lo hubiera hecho ya, a emitir una respuesta expresa, congruente y motivada respecto de los escritos presentados por la persona interesada en fechas 02/08/2023 y 14/08/2023, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones expuestas

en los mismos y notificándole la resolución que se adopte, con expresión de las acciones que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.

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 (artículo 35 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges). Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución. 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.

Finalmente, **SE ACUERDA** notificar la presente resolución a todas las partes y proceder a su publicación en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana