

"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	2301274
Materia	Vivienda.
Asunto	Demora en resolución de solicitud de ayuda a la vivienda.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1. Antecedentes.

1.1. El 17/04/2023, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo la administración a la hora de resolver la solicitud de ayuda al alquiler de vivienda que presentó en fecha 10/05/2020 (número de registro de entrada GVRTE/2020/665509) y que dio origen al expediente 03/1480/2022/014.

La interesada expuso, asimismo, que en fecha 17/03/2023 presentó un escrito solicitando información sobre el estado del expediente (escrito con número de registro de entrada 04017/2023/429), sin haber obtenido una respuesta.

1.2. El 21/04/2023, 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 «el estado de tramitación del expediente de ayuda al alquiler de vivienda de la persona interesada, con expresión de los acuerdos y resoluciones que hayan sido adoptados en el seno del mismo; en el caso de que, como expone la ciudadana, no haya sido resuelto, expondrá los motivos que lo han determinado y las medidas, adoptadas o a adoptar, para revertir esta situación y lograr su pronta resolución y, en su caso, abono de las cantidades que se reconozcan a la persona interesada».

1.3. El 05/05/2023 se registra el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

Indicar que, efectivamente, la [interesada] formuló en fecha 10 de mayo de 2020 solicitud de ayuda al alquiler al amparo de la convocatoria efectuada mediante DECRETO 52/2020, de 24 de abril, del Consell, de aprobación de bases reguladoras para la concesión directa de ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social de la Covid-19 en los alquileres de vivienda habitual. Dicha convocatoria fue resuelta mediante Resolución de la persona titular de la dirección general de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Habitat y la Segregación Urbana, en fecha 20 de noviembre de 2020 y publicada en el DOGV núm. 8962, de fecha 27 de noviembre de 2020, siendo la solicitud de la [interesada] desestimada (página 47467) por incumplimiento de los requisitos exigidos en la convocatoria, indicándose en la citada resolución que para acceder a la información acerca de los motivos de denegación, cada persona solicitante podrá acceder desde la página web de la propia conselleria al enlace establecido «Consulta tu notificación», donde de forma personalizada se podrán consultar los motivos de denegación.

1.4. El 11/05/2023 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 24/05/2023 la persona interesada presentó alegaciones. A través de dicho escrito, reiteró la reclamación expuesta en su escrito inicial de queja, indicando: «(...) recurrí la ayuda presentando un nuevo padrón fotocopia del pasaporte con el sello de salud de España, lo presente en el momento, dentro de plazo... y hasta ahora no se nada».

1.6. A la vista de lo indicado, en fecha 30/06/2023 el Servicio de atención a la ciudadanía contactó con la interesada para que aportase al expediente el recurso al que hacía referencia su escrito; no obstante, indicó que no creía conservar un justificante; señaló que si lo encontraba lo aportaría. A pesar del tiempo transcurrido desde entonces, dicha presentación no se ha producido, lo que impide a esta institución poder considerar dicho documento, al no haberse justificado su presentación.

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, así como al derecho al disfrute de una vivienda digna (artículos 8, 9 y 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

De la lectura de los documentos que integran el expediente se aprecia que la interesada solicitó una ayuda al alquiler de vivienda, correspondiente a la convocatoria de 2020, la cual fue denegada mediante la correspondiente de la resolución.

Aduciendo la interesada que presentó un recurso de reposición, en tiempo y forma, contra dicha resolución (extremo que no ha justificado documentalmente), en fecha 17/03/2023 presentó un escrito ante la administración para conocer el estado de tramitación del expediente.

A pesar de que en la resolución de inicio de investigación dictada por esta institución se hacía expresa mención a dicho escrito, ninguna consideración realiza la Conselleria sobre la respuesta dada al mismo; pudiendo haberse manifestado sobre esta cuestión y no habiéndolo hecho, debemos partir de la veracidad de las afirmaciones realizadas por la interesada cuando señala que no ha recibido una contestación al mismo.

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».

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 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 **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 al escrito presentado por la persona interesada en fecha 17/03/2023, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones expuestas en el mismo 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 obligado 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