

"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	2301368
Materia	Vivienda
Asunto	Demora en el abono de ayudas de rehabilitación energética de vivienda
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1. Antecedentes.

1.1. El 21/04/2023, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo la entonces competente Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática a la hora de proceder al abono de una ayuda de rehabilitación de edificios, concedida en el marco del Programa de Eficiencia Energética y Sostenibilidad (Plan 2018/2021; convocatoria de 2018).

El interesado expuso que, en fecha 05/08/2018, solicitó la concesión de la citada ayuda (número de registro 11TEL/2018/278959) que, tras la presentación de un recurso de reposición frente a la inicial resolución denegatoria, le fue reconocida.

Es preciso recordar que esta cuestión fue objeto del previo expediente de queja 2103054, en el que se dictó el 14/02/2022 una [resolución de cierre](#) tras aceptar la administración autonómica las recomendaciones que le fueron formuladas en la [resolución de consideraciones](#) que había sido dictada en fecha 10/01/2022.

En el informe por el que se aceptaron las recomendaciones emitidas, la entonces competente Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática expuso:

En cuanto a la recomendación segunda:

"RECOMIENDO a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática que adopte todas las medidas precisas, organizativas y de personal, para impulsar la pronta resolución final del expediente de vivienda de referencia y lograr, con ello, el abono efectivo de la ayuda reconocida al promotor del expediente de queja".

Cúmpleme informar que se acepta la recomendación realizada por el Síndic de Greuges, asumiéndose las instrucciones establecidas en el mismo, procediéndose en cuanto se incorporen los presupuestos del año 2022 a continuar con los trámites oportunos con la previa reunión del órgano colegiado, procediendo esta Dirección General a incluir el expediente en un AD para poder proceder al pago y abono efectivo de la ayuda de rehabilitación, reconocida al promotor del expediente de la queja.

En cuanto a la justificación de la demora en el abono de la ayuda, hay que hacer constar que esta Dirección General se ha encontrado con inconvenientes coyunturales, de falta de personal en plantilla, agravada por la situación de pandemia, así como de carácter técnico debido a que la aplicación informática de "vivienda" ha quedado obsoleta dificultando el trámite de expedientes.

Respecto a la adopción de medidas recomendadas por el Síndic para solventar estas dificultades, se hace constar que en materia de personal se ha solicitado a Función Pública la cobertura de plazas vacantes, y en cuanto a la aplicación informática de vivienda se han tomado ya las medidas oportunas para que en breve sea sustituida por otra aplicación más moderna que facilite el ágil funcionamiento de la tramitación de expedientes.

No obstante, en la propia resolución de cierre se indicó al ciudadano que «en el supuesto de que la administración no llevase a debido cumplimiento, en un plazo de tres meses, las recomendaciones que ha aceptado de esta institución, adoptando medidas concretas al efecto para llevarlos a término, (...) podrá dirigirse nuevamente a esta institución, instando nuestra intervención para que actuemos conforme a lo prevenido en el artículo 41 (Incumplimiento de Resoluciones) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges».

Actuando en consecuencia, el ciudadano expuso que, a pesar del tiempo transcurrido, no se había producido el abono de la ayuda de referencia; motivo por el que instó nuevamente nuestra intervención.

1.2. El 27/04/2023, admitida la queja a trámite, se requirió a la entonces competente por razón de la materia 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 ayudas a la rehabilitación de vivienda de referencia, con expresión de los actos y/o resoluciones que hayan sido adoptados en el seno del mismo; en el caso de que no se hayan abonado las cantidades que correspondan, nos informara sobre las causas que lo han determinado y las medidas adoptadas, o a adoptar, para revertir esta situación».

1.3. El 22/05/2023 se registró el informe remitido por la administración autonómica. En dicho informe se exponía:

En contestación al escrito del Síndic de Greuges de fecha 27 de abril de 2023 (...) cúpleme informar lo siguiente.

Atendiendo a su solicitud de información relativa al expediente RHB 03/0281/2018, en el marco del Programa de Eficiencia Energética y Sostenibilidad convocatoria 2018 (Plan 2018-2021), y a la vista de la tramitación de este, cabe informar que, de conformidad con la estimación del recurso N° 14/2019, el órgano colegiado elevó propuesta de resolución estimatoria del expediente de la ayuda por un importe total de 10.000,00€, correspondiente a la baremación de 7 puntos.

En estos momentos la propuesta de resolución del recurso se encuentra pendiente de fiscalización por los servicios económicos de la Conselleria, para así proceder al abono de la cantidad referida.

Una vez concluidos los trámites administrativos y económicos, esta Dirección General procederá a la notificación de la resolución y al abono de la ayuda, pero en estos momentos no se puede definir una previsión temporal concreta para su pago.

1.4. El 05/06/2023 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles. No obstante, no tenemos constancia de que el ciudadano haya verificado este trámite.

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 afecten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

De la lectura de los documentos que integran el presente procedimiento de queja se aprecia que el expediente de solicitud de ayuda promovido por la persona interesada no ha sido resuelto, a pesar del tiempo transcurrido tanto desde la fecha de su inicio (año 2018), como desde la fecha de estimación del recurso de reposición interpuesto por la persona interesada y su resolución en sentido estimatorio (año 2019).

Tal y como expusimos en la [resolución de consideraciones](#) dictada en el seno del previo expediente de queja 2103054, el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana es tajante al reconocer a la ciudadanía valenciana el derecho a que las administraciones públicas traten sus asuntos en un plazo razonable.

Dicho reconocimiento viene reforzado por el hecho de que el artículo 8 del mismo Estatuto establezca 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 impone a las administraciones **un plus de exigencia** a la hora de abordar el análisis de los asuntos que les dirijan los ciudadanos y darles una solución, 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, entre otros, por el derecho de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule.

En el presente supuesto se analiza la demora que viene padeciendo la persona interesada a la hora de ver resuelta y lograr el abono de una ayuda a la rehabilitación de vivienda que solicitó en el año 2018, hace ahora casi cinco años.

No es preciso realizar ulteriores argumentaciones para concluir que esta situación no se compadece con el citado **derecho a una buena administración** y que, por lo tanto, expone una inactividad administrativa totalmente injustificable, dicho sea con todos los respetos.

Transcurridos casi un año y medio desde la resolución de consideraciones que dictamos en el marco del expediente 2103054 (en fecha 10/01/2022), que fue aceptada por la administración autonómica, la persona interesada no había obtenido (al menos en la fecha de emitirse el informe por parte de la administración) el reconocimiento y abono de la ayuda solicitada en el año 2018.

De hecho, la administración reconoce que no se ha dictado resolución definitiva de la ayuda solicitada y que «no se puede definir una previsión temporal concreta para su pago».

Llegados a este punto, no podemos sino volver a recordar que el artículo 20 (Responsabilidad de la tramitación) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece que,

1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.
2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado.

A su vez, el artículo 21.6 de esta misma Ley señala:

El personal al servicio de las Administraciones Públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo.

El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio de la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa aplicable.

Por otra parte, es preciso recordar que el artículo 32 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, establece:

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

A su vez, el artículo 65 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas determina que «cuando las Administraciones Públicas decidan iniciar de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial será necesario que no haya prescrito el derecho a la reclamación del interesado al que se refiere el artículo 67»; señalando el citado artículo 67 que «el derecho a reclamar prescribirá al año de producido el hecho o el acto que motive la indemnización o se manifieste su efecto lesivo».

En el presente supuesto, la inactividad de la administración a la hora de resolver y ejecutar lo resuelto está provocando una evidente lesión de los derechos de la persona interesada, tal y como se ha expuesto; lesión que podría ser susceptible de indemnización, de acuerdo con los preceptos analizados, para cuya procedencia y determinación debería iniciarse el correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial de la administración; procedimiento que puede ser (y entendemos, que, ante la gravedad de los hechos descritos, debe ser) iniciado de oficio por la propia administración.

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 (...).

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 Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda** las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

Primero. RECUERDO EL DEBER LEGAL de tratar los asuntos que afecten a los ciudadanos solicitantes en un plazo razonable, de conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en el marco del derecho a una buena administración.

Segundo. En consecuencia, **RECOMIENDO** que adopte todas las medidas que resulten precisas para proceder, a la mayor brevedad, a la resolución del expediente de referencia y al abono de las ayudas que, en su caso, resulten reconocidas.

Tercero. De acuerdo con lo prevenido en los artículos 32 y ss. de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público y los artículos 65 y concordantes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, **RECOMIENDO** que inicie de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial de la administración pública, como consecuencia de su anormal funcionamiento en el presente supuesto, dada la excesiva e injustificable demora que se viene produciendo en el marco del presente expediente de ayudas a la vivienda.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda 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

Núm. de reg. 07/08/2023
CSV *****
Validar en URL <https://seu.elsindic.com>



Este documento ha sido firmado electrónicamente el 07/08/2023 a las 09:49

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