

"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>2301950</b>
<b>Materia</b>	Hacienda pública
<b>Asunto</b>	Régimen Jurídico. Demora en el pago de ayudas
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

El **14/06/2023** registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2301950, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

La persona promotora del expediente presentó un escrito en fecha 18/01/2023 en el que manifiesta que le fue concedida por parte de la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática una ayuda al alquiler de viviendas correspondiente al ejercicio 2021. A fecha de presentación de la queja tenía pendiente de recibir la cantidad correspondiente al ejercicio 2021 a pesar de las reclamaciones enviadas a la administración competente de las que no había obtenido respuesta.

Dicho escrito dio origen al expediente de queja 2300222 por considerar que la presunta inactividad de la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática podría afectar al derecho de la persona promotora del expediente a obtener en el plazo legalmente establecido una respuesta expresa y motivada a los escritos que se presenten ante las administraciones públicas, en el marco del derecho a una buena administración, así como sus derechos al disfrute de una vivienda digna y un medio ambiente adecuado (artículos 8, 9, 16 y 17 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana). El expediente de queja 2300222 finalizó por Resolución de Cierre de fecha 17/03/2023 a la vista del informe de fecha 20/02/2023 de la directora general de emergencia habitacional y función social de la vivienda, en el que se indicaba que de los 2400 euros concedidos del ejercicio 2021, ya se había procedido al abono del primer y segundo pago por importes de 1000 y 1200 euros respectivamente y que se estaban realizando las gestiones oportunas por parte de la administración responsable para liquidar los importes pendientes de cobro, "que serán abonados en breve a la interesada".

En fecha 14/06/2023 tiene entrada en esta institución un nuevo escrito de la interesada porque a esa fecha continúa sin recibir la cantidad pendiente de cobro y dice haber recibido únicamente 1000 euros en fecha 15/03/2022

Considerando que esta segunda queja reunía los requisitos establecidos en los artículos 22 a 30 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, en fecha **22/06/2023 fue admitida a trámite** de conformidad con lo determinado en el artículo 31 de la citada ley. A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, en esa misma fecha solicitamos a la entonces Conselleria de Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática que en el plazo de un mes emitiera un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja. En particular, solicitamos información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

**PRIMERO.** - Motivos de la demora en el pago de las cantidades adeudadas. Indicación de las cantidades efectivamente ingresadas, de las adeudadas y de la fecha prevista para hacer efectivo el ingreso de las cantidades pendientes.

**SEGUNDO.** - Trámites pendientes con la identificación del órgano o funcionario responsable de llevarlos a cabo

**TERCERO.** - Gestiones realizadas por la administración en relación con el abono de las cantidades adeudadas desde la emisión del informe de fecha 20/02/2023 hasta la fecha de presentación del escrito de queja.

En plazo inicial para dar contestación a o solicitado fue objeto de ampliación a solicitud de la administración autonómica mediante Resolución de fecha **17/07/2023**.

En el mismo escrito se le advertía que si el informe requerido no se emitía dentro del plazo concedido, se proseguiría con la investigación y, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021, del Síndic, se consideraría que existía falta de colaboración y, con independencia de que se pudiera adoptar cualquiera de las medidas establecidas en el apartado 3 de este mismo precepto, se haría constar dicha circunstancia en la resolución final como incumplimiento de su deber de colaboración (art. 39.4).

Transcurrido el plazo objeto de ampliación no se ha recibido el informe requerido por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por la autora de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de los mismos y del incumplimiento del compromiso adquirido por la administración autonómica en lo referente al abono de las ayuda concedida y reclamada por la promotora del expediente.

## **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 obtener en el plazo legalmente establecido una respuesta expresa y motivada a los escritos que se presenten ante las administraciones públicas, en el marco del derecho a una buena administración, así como sus derechos al disfrute de una vivienda digna y un medio ambiente adecuado (artículos 8, 9, 16 y 17 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana), lo que facultaba al Síndic de Greuges para intervenir en el presente supuesto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

De lo informado por la administración se deduce la realidad de los hechos expuestos por la interesada y, en especial, la demora que se viene produciendo a la hora de que se realice el abono efectivo de las cantidades pendientes de cobro de una ayuda al alquiler de viviendas correspondiente al ejercicio 2021, hace ya casi tres años.

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».

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.

Por su parte, 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 Ley señala que

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.

Finalmente, estimamos preciso tener en cuenta que el artículo 71 (Impulso) de esta misma Ley determina, en su párrafo segundo, lo siguiente:

En el despacho de los expedientes se guardará el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza, salvo que por el titular de la unidad administrativa se dé orden motivada en contrario, de la que quede constancia

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 y mucho menos que proceda a incumplir los compromisos adquiridos en las comunicaciones efectuadas a sus ciudadanos, actuación totalmente **contraria al principio de buena fe y al principio de seguridad jurídica**.

El artículo 3.1.e de la Ley del Régimen Jurídico del Sector Público establece el siguiente principio: «Las Administraciones Públicas [...] deberán respetar en su actuación y relaciones los siguientes principios: [...] Buena fe, confianza legítima y lealtad institucional»<sup>1</sup>.

El principio de buena fe o confianza legítima constituye un principio rector de la actuación de las Administraciones Públicas que expresa la confianza de los ciudadanos en que la actuación de las Administraciones Públicas no puede ser alterada arbitrariamente.

Si la administración desarrolla una actividad de tal naturaleza que pueda inducir razonablemente a los ciudadanos a esperar determinada conducta por su parte, resultaría quebrantada la buena fe en que ha de inspirarse la actuación de la misma y defraudadas las legítimas expectativas engendradas en el administrado en torno a la futura conducta de la administración.

El concepto de confianza legítima constituye en la actualidad, desde la sentencia del TJCE 13/7/1965, un principio general de Derecho Comunitario que finalmente ha sido objeto de recepción por el Tribunal Supremo desde 1990 en nuestra legislación. La doctrina sobre el principio de protección de confianza legítima comporta el que la autoridad pública no pueda adoptar medidas que resulten contrarias a la esperanza inducida por la razonable estabilidad en las decisiones de aquélla, y en función de las cuales los particulares han adoptado determinadas decisiones.

Tanto el principio de buena fe como el de confianza legítima en las relaciones administrativas han sido acogidos de una forma decidida por la jurisprudencia del Tribunal Supremo y encuentran su fundamento último en la protección que objetivamente requiere la confianza que fundadamente se puede haber depositado en el comportamiento ajeno y el deber de coherencia de dicho comportamiento.

Llegados a este punto, esta Institución no puede sino recordar, una vez más, 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.

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».

De la tramitación del expediente como se ha indicado, se deduce que el pago de las cantidades que se adeudan a la promotora de la queja acumula un evidente retraso, vulnerándose con ello el derecho del interesado a que sus asuntos se traten por las administraciones públicas en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración, así como el derecho al disfrute de una vivienda digna (artículos, 8, 9 y 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Como hemos señalado en las resoluciones emitidas sobre esta materia, se ha de partir en estos supuestos de la importancia que el disfrute de una vivienda digna tiene para la promoción y mantenimiento del disfrute de otros derechos básicos de la ciudadanía: la posesión de una vivienda facilita el acceso a otros derechos y constituye un importante factor de protección frente a la pobreza. De la misma manera, la pérdida de un alojamiento estable y digno se convierte, en muchas ocasiones, en la puerta de entrada a situaciones de exclusión social que, desgraciadamente, como nos muestra la realidad, son difíciles de revertir.

En este sentido, debemos de volver a insistir en la importancia que en un escenario de incertidumbre económica como es el que nuestra sociedad vive en estos momentos, presenta que los recursos dispuestos para facilitar el acceso y/o mantenimiento de una vivienda digna lleguen a aquellos sectores de la población que más lo necesitan. Este objetivo constituye, de este modo, una de las principales exigencias de las políticas públicas en materia de vivienda. A estos efectos, tramitar y resolver con prontitud las ayudas a la vivienda que solicita una ciudadana constituye una tarea de la máxima importancia.

### 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, formulamos las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

**Primero. RECOMIENDO a la actual Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda** que adopte todas las medidas, organizativas y de dotación de medios personales y/o materiales, que resulten necesarias para proceder, si no lo hubiera hecho ya, al abono efectivo y a la mayor brevedad posible, de las cantidades que se adeuden, en concepto de ayuda al alquiler de vivienda, tanto a la interesada como a aquellos otros ciudadanos que se encuentren en la misma situación, en relación con las convocatorias de ayudas al alquiler de vivienda correspondientes al año 2021.

**Segundo. 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. 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

**Tercero.** Se acuerda notificar la presente resolución a **Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda** y a la persona interesada.

**Cuarto.** Se acuerda publicar esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana