

"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	2301991
Materia	Vivienda
Asunto	Disconformidad con denegación de ayuda al alquiler de vivienda
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1. Antecedentes.

1.1. El 26/06/2023, la persona promotora del expediente interpuso una queja en la que manifestaba su reclamación por la denegación de una ayuda al alquiler de vivienda, correspondiente al año 2022 (expediente ALQVIV/2022/15345/46).

La interesada indicó que solicitó la concesión de la citada ayuda al alquiler de vivienda. Siendo requerida para que aportase determinada documentación al expediente, en fecha 09/12/2022 presentó un nuevo escrito (número de registro GVRTE/2022/4077642), adjuntando lo solicitado.

No obstante, la ayuda le fue denegada por no estar su expediente completo. Dada esta circunstancia, en fecha 12/01/2023 presentó un recurso potestativo de reposición contra la resolución denegatoria (número de registro GVRTE/2023/190680). En el mismo, de manera expresa, se hacía referencia al expediente de ayudas al alquiler de vivienda del año 2022.

En él se indicaba: «he presentado todo lo que me han pedido, incluidos los recibos del alquiler de los meses que faltaban y me han denegado la ayuda por trámite incompleto sin decirme que falta».

Expone la ciudadana que dicho recurso fue resuelto mediante resolución de fecha 04/05/2023.

Analizada la resolución que le ha sido notificada, observamos que la misma resuelve, sin embargo, el recurso presentado por la interesada en fecha 28/01/2022, en relación con las ayudas al alquiler de vivienda correspondientes al ejercicio 2021.

Así, el recurso hace referencia al expediente de solicitud de ayudas al alquiler del año 2021, en el que la interesada participó y también le fue denegada la ayuda. En este sentido, en dicha resolución se resuelve «DESESTIMAR el recurso potestativo de reposición formulado por [la interesada] contra la resolución de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana de fecha 30 de diciembre de 2021 que queda confirmada y firme en todos sus términos» (el subrayado es nuestro).

De ello deducimos que, o bien el recurso de reposición presentado por la interesada en fecha 12/01/2023 no ha sido aún resuelto, sobrepasándose ampliamente los plazos establecidos para ello, o bien que la resolución notificada, pretendiendo resolver el citado recurso, no es congruente con lo solicitado por la ciudadana y ha incurrido en un error.

1.2. El 03/07/2023, admitida la queja a trámite, se requirió a la entonces competente 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 recurso de reposición presentado por la interesada en fecha 12/01/2023, con indicación de los actos y/o resoluciones que se hayan dictado. En el caso de que el mismo no haya sido resuelto, nos indicará las causas que lo han impedido, y las medidas adoptadas o a adoptar para lograr su pronta resolución, con indicación de un plazo temporal concreto para lograr dicho objetivo».

- 1.3. En fecha 25/07/2023 tuvo entrada en el registro de esta institución un escrito de la administración autonómica, solicitando la ampliación del plazo concedido para emitir el referido informe; ampliación que, por el plazo adicional de un mes, fue acordada por medio de resolución de fecha 31/07/2023.
- 1.4. Transcurrido el plazo de un mes, no se ha recibido el informe requerido a la administración autonómica, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por la autora de la queja.

2. Consideraciones

2.1. Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja.

El presente expediente se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada a una buena administración y al disfrute de una vivienda digna (artículos 8, 9 y 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Como se ha señalado con anterioridad, ninguna información ha aportado la administración autonómica sobre el objeto de la reclamación de la persona interesada.

Puestos a analizar esta cuestión, observamos que, en el cuerpo de la resolución de fecha 04/05/2023 que fue notificada a la interesada, se indica expresamente:

PRIMERO.- [la interesada] presentó solicitud de ayudas del programa de ayudas al alquiler de vivienda correspondientes al Plan estatal de vivienda 2018-2021, convocadas por Resolución de 3 de junio de 2021 (...)

TERCERO.- Mediante Resolución de fecha 30 de diciembre de 2021, de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana, se concedieron las ayudas convocadas de conformidad con la propuesta de resolución formulada por el órgano colegiado, a tal efecto previsto en las Bases de la convocatoria. Se declaró desistida la solicitud.

CUARTO.- Frente a la citada resolución, el día 28 de enero de 2022 [la interesada] interpone recurso potestativo de reposición (...).

Es preciso tener en cuenta en cuenta, asimismo, que la notificación de la resolución del recurso indica que «la presente resolución está firmada en fecha 4 de mayo de 2.023 y el original consta en el expediente».

En la resolución dictada en momento alguno se hace referencia a la convocatoria de ayudas de 2022, a la resolución por la que las mismas se resolvieron y al recurso presentado por la interesada en fecha 12/01/2023.

Dada esta situación, y ante la falta de ulterior información por parte de la administración, las opciones existentes se reducen, hasta donde alcanzamos a entender, a dos, tal y como se señaló en nuestra resolución de inicio de investigación de 03/07/2023: o la resolución dictada está resolviendo, en fecha 03/05/2023 un recurso presentado el día 28/01/2022, cuando había transcurrido casi un año y medio y, con ello, el recurso presentado en fecha 12/01/2023 continua sin ser resuelto, incumplándose los plazos establecidos en el artículo 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo de las Administraciones Públicas; o bien en la resolución del recurso presentado en fecha 12/01/2023 se ha incurrido en una evidente incongruencia entre lo solicitado y lo resuelto (posibilidad apuntada por la interesada en su escrito de queja).

Sea cual sea la situación que se ha producido y la intención de la administración al dictar la resolución de fecha 04/05/2023, lo cierto es que de la lectura de su contenido solo resulta lícito inferir que la misma está resolviendo el recurso presentado en fecha 28/01/2022 y que, en consecuencia, el recurso presentado por la interesada en fecha 12/01/2023 no ha sido expresamente resuelto, hasta donde tenemos conocimiento, a pesar del tiempo transcurrido.

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».

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».

Por su parte, el artículo 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo de las Administraciones Públicas es claro al prescribir que el recurso de reposición deberá ser resuelto y notificado en el plazo máximo de un mes a contar desde la fecha de su interposición.

A pesar de ello, nos encontramos ante la situación de que un recurso presentado en fecha 28/01/2022 fue resuelto casi un año y medio después y que un recurso presentado en fecha 12/01/2023 no ha sido aun resuelto, cuando han transcurrido ocho meses.

Al respecto, es preciso tener en cuenta que el artículo 20 (Responsabilidad de la tramitación) de la citada Ley 39/2015 es tajante al señalar:

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.

Por su parte, el artículo 21.6 de esta misma norma procedimental determina lo siguiente:

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.

En todo caso, debe recordarse que 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*».

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, congruente 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.

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» (el subrayado es nuestro).

2.2. Conducta de la administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece que «se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, (...) no se facilite la información o la documentación solicitada (...)».

La administración autonómica todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 03/07/2023, incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

La negativa 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

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 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 dictar una resolución expresa, congruente y motivada respecto del recurso de reposición presentado por la persona interesada en fecha 12/01/2023, abordando y resolviendo todas las cuestiones planteadas en el mismo y notificándole la resolución que se adopte, con expresión de las acciones de defensa que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.

Tercero. Dada la evidente demora que este expediente pone de manifiesto que se está produciendo en la resolución de los recursos de reposición presentados ante las resoluciones que resuelven las convocatorias de ayudas al alquiler de vivienda, **RECOMIENDO** que lleve a término un proceso de análisis de las causas que están determinando estas disfunciones y que adopte las medidas que resulten pertinentes para asegurar en lo sucesivo el cumplimiento de los plazos de resolución de los recursos que establece la normativa de procedimiento administrativo, que resultan de obligado cumplimiento por parte de la administración autonómica.

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

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