

"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	2302120
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 04/07/2023, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación frente a la denegación de una ayuda al alquiler de vivienda, correspondiente a la convocatoria de la anualidad de 2022.

Según expuso el interesado, formulada la solicitud (en fecha 07/07/2022; número de registro de entrada GVRTE/2022/2173385), le fue requerida la presentación de un certificado de sus ingresos durante el ejercicio de 2021; documentación que aportó al expediente mediante escrito de fecha 28/11/2022 (número de registro de entrada GVRTE/2022/3895632).

A pesar de ello, como se ha indicado, la ayuda le fue denegada, aduciéndose para ello por parte de la administración que «su solicitud de ayudas al alquiler de la vivienda ha sido DECLARADA DESISTIDA, al no poder estimar o desestimar la petición por resultar incompleto el expediente por no haber subsanado o alegado en el plazo concedido, las deficiencias observadas».

Es preciso tener en cuenta que esta institución tramitó sobre esta cuestión el previo expediente de queja 2300129, que [fue cerrado en fecha 27/03/2023](#) al indicarnos la administración lo siguiente:

Sin embargo, una vez publicada la resolución de la convocatoria se ha detectado por esta administración que, como consecuencia de un inadecuado funcionamiento de la aplicación informática diseñada para la gestión de estas ayudas al alquiler, se ha producido una serie de errores en la tramitación de determinadas solicitudes, como es el caso del [interesado], lo que ha dado lugar a que se esté revisando la documentación presentada por los interesados para, en su caso, revisar de oficio la resolución dictada en la concesión de las ayudas dictándose la que resulte procedente

En la propia resolución de cierre dictada por esta institución informamos al ciudadano de que podría dirigirse nuevamente a esta institución, en un plazo de tres meses a contar desde la fecha de esta, en el caso de que la administración no adoptase las medidas que exponía en su informe, resolviendo efectivamente la ayuda solicitada.

Actuando en consecuencia, el promotor del expediente presentó su nuevo escrito, indicando que «la administración no se ha puesto en contacto; ni ha adoptado medida alguna; ni ha resuelto la ayuda solicitada y no sabemos nada al respecto, lo que ponemos en su conocimiento a los fines oportunos».

1.2. El 11/07/2023, 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 expediente del interesado y del proceso de revisión que se anunció con ocasión de la tramitación del previo procedimiento de queja 2300129; en el caso de que no haya sido resuelta dicha revisión, expondrá los motivos que lo han determinado y las medidas adoptadas, o a adoptar, para revertir esta situación y lograr la corrección de los errores cometidos en la resolución de la ayuda solicitada por el ciudadano».

- 1.3. En fecha 10/08/2023 tuvo entrada en el registro de esta institución un escrito de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, 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 21/08/2023.
- 1.4. En fecha 07/09/2023 tuvo entrada en el registro de esta institución un escrito de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitando la ampliación del plazo concedido para emitir el referido informe; nueva ampliación que fue denegada por medio de resolución de fecha 11/09/2023.
- 1.5. El 18/10/2023, rebasado el plazo concedido al efecto, se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

Efectivamente, una vez publicada la resolución de la convocatoria se detectó por esta administración que, como consecuencia de un inadecuado funcionamiento de la aplicación informática diseñada para la gestión de estas ayudas al alquiler, se produjeron una serie de errores en la tramitación de determinadas solicitudes lo que dio lugar a que por esta Administración se procediera a iniciar la revisión de los expedientes que pudieran haberse visto inmersos en esta situación para, en su caso, revisar de oficio la resolución dictada en la concesión de las ayudas dictándose la que resulte procedente. En este sentido, en virtud de la RESOLUCIÓN de 5 de abril de 2023, de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana (DOGV nº 9572 de fecha 12 de abril de 2023), se procedió a una primera revocación parcial de la Resolución de 29 de diciembre de 2022 de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana, de concesión de las ayudas convocadas mediante Orden 4/2022, de 21 de junio, de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de Ayudas al Alquiler de Viviendas correspondientes al Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025, y convocatoria para el ejercicio 2022, en relación con determinados expedientes en ese momento conocidos. Continuándose, en estos momentos, con la revisión de los expedientes, entre los que se incluirá el correspondiente a la persona autora de la queja, al objeto de detectar otros posibles para dictar una Segunda resolución con el resto de expedientes que pudieran estar afectados

- 1.6. El 19/10/2023 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 les afecten en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

El procedimiento de queja plantea la demora en la que está incurriendo la administración autonómica a la hora de revisar unos expedientes de solicitud de ayuda al alquiler de vivienda en los que la misma ha cometido un error de gestión; error que determinó que, indebidamente, se declarasen desistidas las peticiones por no atenderse unos requerimientos de mejora y aportación de documentación que, sin embargo, sí habían sido atendidos por los solicitantes.

En este caso se encuentra la solicitud de ayuda al alquiler de vivienda del promotor del presente expediente de queja.

Dada esta situación, la administración informa que, una vez que se advirtió el error cometido, se comenzó la revisión de los expedientes y se dictó una primera resolución por la que se revocó parcialmente la resolución que había declarado (indebidamente) desistidas alguna de las solicitudes de ayuda afectadas. Esta resolución de revocación es de fecha 05/04/2023.

Asimismo, se informa de que se continúan revisando los expedientes al objeto de dictar una segunda resolución revocatoria de las ayudas indebidamente denegadas, entre las que se incluirá la del interesado.

Así las cosas, nos encontramos, en el presente supuesto, ante un caso en el que un ciudadano que solicitó en el mes de julio de 2022 una ayuda al alquiler de vivienda (que necesita para atender los gastos de

alojamiento) y que cumplimentó el requerimiento que le fue cursado para que mejorase su petición, vio denegada la ayuda solicitada por una causa que no concurrió.

Advertido el error, que la propia administración expone que no es una circunstancia particular de este expediente, sino que se debió a un error general y que afectó a numerosos expedientes, la administración comenzó a revisar los expedientes para detectar los afectados y revocar la resolución denegatoria dictada.

No obstante, transcurridos un año y casi cinco meses desde que solicitó la ayuda, y debido a la comisión de un error que no le es imputable, el ciudadano aún no ha visto correctamente resuelta su solicitud. Es más, han transcurrido 11 meses desde que se dictó la resolución en la que se cometieron los errores detectados y los mismos aún no han sido rectificadas por la administración.

Nos encontramos, dicho sea con todos los respetos, ante una situación que resulta, desde todo punto de vista, inaceptable.

Entendemos que la administración no está exenta de cometer errores en su actuación y en la gestión de procedimientos de solicitud de ayuda que, como el presente, reciben un número elevado de solicitudes. No obstante, lo determinante en estos casos es que, cometido el error, se arbitren todas las medidas precisas para reaccionar frente al mismo y para corregirlo en el plazo de tiempo más breve posible.

Como hemos señalado en las resoluciones emitidas sobre esta materia, se ha de partir en estos supuestos de la importancia que tiene el disfrute de una vivienda digna 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.

Hemos de insistir, por ello, en la importancia que, en un escenario de incertidumbre económica como es el que nuestra sociedad vive en estos momentos, tiene 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 correctamente y resolver con prontitud las ayudas a la vivienda que solicita una persona constituye una tarea de la máxima importancia.

Es preciso tener en cuenta al respecto que 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 afectan a los ciudadanos y darles una pronta 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.

El Tribunal Supremo ha afirmado, en consecuencia, que «la efectividad de dicho principio comporta una indudable carga obligacional para los órganos administrativos a los que se les impone la necesidad de someterse a las más exquisitas exigencias legales en sus decisiones, también en las de procedimiento (...) (sentencia de 3 de diciembre de 2020, rca. 8332/2019: ECLI:ES:TS:2020:4161).

Como hemos indicado, no es preciso realizar ulteriores argumentaciones para concluir que la situación padecida por el ciudadano en el presente supuesto no se compadece con el citado **derecho a una buena administración** y que, por lo tanto, expone una demora totalmente injustificable.

Llegados a este punto, no podemos sino 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.

Al respecto, establece el artículo 32.1 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público que «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».

Por su parte, 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, el error cometido por la administración autonómica y su posterior demora a la hora de revisar los expedientes afectados y revocar la resolución denegatoria dictada 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, en este caso, 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 en un plazo razonable los asuntos que afecten a los ciudadanos solicitantes de ayudas a la vivienda, 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, si no lo hubiera hecho ya, a la revisión de los expedientes afectados por el error que se señala que se ha cometido (entre los que se encuentra el del promotor del expediente de queja) y acordar la revocación de la resolución de desistimiento dictada en estos supuestos, procediendo a emitir la resolución de concesión o denegación que corresponda en cada caso y al pago de las cantidades que, eventualmente, se reconozcan en concepto de alquiler de vivienda.

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 esa administración pública, como consecuencia de su anormal funcionamiento en el presente supuesto, dado el error cometido en la resolución inicial de la solicitud y, después, dada la excesiva demora que se viene produciendo a la hora de revisar el presente expediente de ayudas a la vivienda y arbitrar las soluciones previstas legalmente para lograr su corrección.

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