

"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>2302173</b>
<b>Materia</b>	Procedimientos administrativos.
<b>Asunto</b>	Falta de respuesta a solicitudes sobre vivienda arrendada.
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El presente expediente tiene su origen en la queja interpuesta por la persona interesada el día 13/07/2023, en la que exponía su reclamación por la demora que estaba padeciendo a la hora de obtener una respuesta expresa y motivada a los escritos presentados en fechas 14/02/2023 y 12/03/2023, todos ellos relativos a cuestiones que afectan a la vivienda, propiedad del EVha, que tiene arrendada.

Admitida a trámite la queja, en fecha 27/07/2023 nos dirigimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitando que nos remitiera un informe sobre esta cuestión, concediéndole al efecto el plazo de un mes.

En fecha 16/08/2023 tuvo entrada en el registro de esta institución un escrito de la citada conselleria, 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.

En fecha 19/10/2023, fuera del plazo concedido al efecto, se recibió el informe emitido por la citada administración.

A la vista de lo expuesto, debemos considerar que ha existido en el presente expediente de queja una falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con el Síndic de Greuges, al no haberse facilitado *en el plazo establecido* para ello la información o la documentación solicitada en el inicio de este procedimiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39.1 a) de la ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

A través del informe remitido se expuso:

En relación con la contestación a la interesada sobre los tres escritos de referencia, hay que distinguir:

- Escrito presentado por la interesada el 14/02/2023 (número de registro GVRTE/2023/692659). Este escrito se corresponde con una solicitud de bonificación de la renta de arrendamiento de la vivienda que ocupa presentada por la interesada en dicha fecha y que dio lugar a la apertura de expediente A-BONF-23/00040. El expediente ha sido tramitado y resuelto en el sentido de denegar la bonificación solicitada por la interesada por exceder sus ingresos el límite fijado para que le sea de aplicación. La resolución le fue notificada mediante escrito de fecha 09/03/2023 con registro de salida n.º 26002/2023/1163, no obstante, consta en el expediente que no está entregado por no haber ido la interesada a recogerlo a la oficina de correos en la que quedó depositado. En consecuencia, se ha procedido a remitir la notificación indicada por correo electrónico a la interesada, la cual ha contestado a dicha comunicación, lo cual indica que la ha recibido. Se adjunta la comunicación realizada y el contenido de la misma.
- Escrito presentado por la interesada el 12/03/2023 (número de registro GVRTE/2023/1130280) solicitando la devolución de fianza correspondiente al alquiler de una plaza de garaje no vinculada. En este caso, se están realizando las gestiones oportunas para la solicitud de la devolución de la fianza depositada en la Conselleria competente, el resultado de dichas gestiones le será comunicado a la interesada en breve.
- Escrito presentado por la interesada el 12/03/2023 (número de registro GVRTE/2023/ 1130361) en el que reclama por la existencia de goteras y humedades en su vivienda. Se trata de una avería generalizada en el edificio en el cual la Generalitat no tiene el 100% de la propiedad de las viviendas, y al tratarse de unos desperfectos provenientes de las terrazas de los áticos que son elementos comunes, desde la Entidad se

procedió a realizar una serie de gestiones para que la Comunidad de Propietarios procediese a solucionar el problema. En este sentido se informó ya a algún arrendatario, pero no a la autora de la queja, por lo que se ha procedido a remitirle la carta que se adjunta para subsanar la falta de respuesta

Recibido el informe, en fecha 26/10/2023 dimos traslado del mismo a la interesada al objeto de que presentara las alegaciones que estimara pertinentes a la vista de su contenido; trámite que fue verificado por la ciudadana mediante escrito de fecha 02/11/2023.

A través de dicho escrito reiteró su reclamación por la demora en la devolución de la fianza del garaje, así como por el hecho de que alguna de las notificaciones que se le habían cursado lo hubieran sido por medio de correo ordinario, cuando ella había elegido el modo de comunicación electrónica.

A la vista de lo expuesto por la administración en su informe, se aprecia que la misma ha ofrecido una respuesta expresa a los escritos presentados por la persona interesada, dando con ello una solución a la concreta cuestión que motivó la tramitación del presente expediente de queja.

En dichos escritos se exponen a la interesada las gestiones que se están realizando para, desde un punto de vista material, dar solución a las cuestiones que se plantearon en dichos escritos, asumiendo el compromiso de mantener informada a la interesada de las actuaciones que se lleven a término.

Indica la interesada, y ello aparece corroborado por la administración en su informe, que alguna de las notificaciones se realizó de manera postal, cuando ella se había dirigido de manera electrónica a la misma, optando con ello por este modo de comunicación.

En este sentido, no podemos concluir nuestra intervención en el presente asunto sin recordar que el artículo 14 (Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPA) establece que «las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no».

Asimismo, debe tenerse presente que el 41 (Condiciones generales para la práctica de las notificaciones) de la citada LPA, prescribe que «las notificaciones se practicarán preferentemente por medios electrónicos» (apartado 1º) y que «en los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, la notificación se practicará por el medio señalado al efecto por aquel» (apartado 3º).

Finalmente, determina, en su apartado 6º, que:

Con independencia de que la notificación se realice en papel o por medios electrónicos, las Administraciones Públicas enviarán un aviso al dispositivo electrónico y/o a la dirección de correo electrónico del interesado que éste haya comunicado, informándole de la puesta a disposición de una notificación en la sede electrónica de la Administración u Organismo correspondiente o en la dirección electrónica habilitada única. La falta de práctica de este aviso no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida

A la vista de cuanto antecede, debemos requerir a la administración que adopte las medidas precisas para practicar las notificaciones a través del medio (electrónico o no) elegido por los ciudadanos que se relacionen con ella y, en todo caso, para remitirles un aviso de la puesta a disposición de la notificación en su sede electrónica.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Contra la presente resolución que pone fin al procedimiento de queja, no cabe interponer recurso alguno (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana