

"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>2302372</b>
<b>Materia</b>	Vivienda
<b>Asunto</b>	Recurso contra denegación de ayudas al alquiler 2021. Falta de respuesta.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

- 1.1. El 07/08/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2302372, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular. En el escrito se recogía la queja por la falta de respuesta al recurso interpuesto el 29/01/2022, contra la denegación de las ayudas al alquiler 2021 por la no aportación de documentos que sí se presentaron en el plazo establecido (25/11/2021),
- 1.2. El 11/08/2023 dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, emitiera un informe acerca del estado de tramitación del recurso presentado por la persona interesada el pasado 29/01/2022, así como fecha prevista para su resolución y notificación.
- 1.3. El 04/10/2023 registramos escrito de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en el que solicitaba un ampliación del plazo para la emisión del informe solicitado, plazo que se concedió mediante resolución de 06/10/2023.
- 1.4. Hasta el momento, no se ha recibido la información requerida.

### 2 Consideraciones

El objeto de la queja viene constituido por la falta de respuesta al recurso presentado por la persona interesada contra la denegación de la ayuda al alquiler 2021.

Debemos recordar que la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación (Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas). Es una obligación legal básica de la administración que se conforma en un derecho esencial de los ciudadanos e interesados, y dirigida a los entes públicos, en la que se les deniega la facultad de omitir o abstenerse de resolver determinados asuntos y dicha obligación no caduca, ni prescribe por el mero transcurso del tiempo, con independencia de los efectos que este último pueda tener sobre la resolución, sino que se mantiene viva dicha obligación hasta que la Administración adopte la resolución pertinente.

La respuesta expresa, por otra parte, ha de producirse en los plazos máximos establecidos por la norma que regule los procedimientos, en este caso, un mes desde la presentación del recurso de reposición, tal como señala el art.124.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El contenido de la respuesta expresa es competencia exclusiva del órgano competente para su emisión y será a partir de ésta cuando los interesados puedan, efectivamente, ejercer sus derechos de recurso y el resto de instituciones ejercer sus respectivas competencias. Solo entonces podrá analizarse si se ajusta o no a derecho, o si está motivada o es arbitraria, o cualquier otra circunstancia que en la misma pueda concurrir; pero en tanto no se dicte, ningún control puede ejercerse al faltar la actividad administrativa.

La falta de respuesta, en base a cualquier razón, supone vulnerar un derecho básico de los ciudadanos y, por tanto, objetivo básico de esta institución.

Por otra parte, habría que coincidir en que el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material (proscritas por los arts. 9.3 y 24.1 de la Constitución Española) y que, tal y como ha expuesto el Sindic de Greuges en sus sucesivos informes anuales a Les Corts Valencianes, obliga a los ciudadanos a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo, por ello, en inoperante la vía administrativa.

El art. 9.2 del nuevo 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».

Así las cosas, 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».

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.

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:

1. 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 (...).
2. 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, en sus apartados 1 y 2, de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea establece que:

1. 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.
2. Este derecho incluye en particular:
  - a) el derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que la afecte desfavorablemente;

- b) el derecho de toda persona a acceder al expediente que le concierna, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial;
- c) la obligación que incumbe a la administración de motivar sus decisiones.

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.

En este sentido, entendemos que la actuación observada por esa administración, no dando respuesta al recurso de reposición presentado por la persona promotora del expediente, no cumple adecuadamente con los nuevos estándares de calidad que imponen las normas analizadas y, en especial, con el referido derecho a una buena administración, del cual son titulares los ciudadanos valencianos.

Finalmente, debemos hacer referencia a la conducta de la administración en la tramitación de la queja.

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece lo siguiente:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

- a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...).

La Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 11/08/2023, y a pesar de haber concedido la ampliación de plazo solicitada, incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria se niega 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

En virtud de todo cuanto antecede, y atendiendo a las consideraciones expuestas en punto a la defensa y efectividad de los derechos y libertades comprendidos en el Título I de la Constitución y en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, se formula la siguiente **RESOLUCIÓN**:

**PRIMERO: Formular a la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda RECORDATORIO DEL 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.

**SEGUNDO: RECOMENDAR a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda** que proceda, a la mayor brevedad posible, a resolver el recurso de reposición planteado por la persona interesada contra la denegación de la ayuda al alquiler 2021.

**TERCERO:** Formular a la **Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda RECORDATORIO DEL DEBER LEGAL** que se extrae del artículo 37 de la Ley reguladora del Síndic de Greuges, en lo relativo a la obligación de todos los poderes públicos de facilitar el acceso a los expedientes, los datos, los informes y cuanta documentación les sea solicitada para el esclarecimiento de los hechos sobre los que se está indagando.

**CUARTO:** Notificar a la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la presente resolución, para que en el plazo de un mes desde la recepción de la misma, manifieste su posicionamiento respecto de la recomendación contenida en la presente resolución, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges.

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, debiendo ser motivada la no aceptación de la misma.

**QUINTO:** Notificar la presente resolución a la persona interesada.

**SEXTO:** Publicar esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana