

"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	2302401
Materia	Vivienda
Asunto	Demora en el abono de ayuda al alquiler
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes.

1.1. El 09/08/2023, la persona promotora del expediente interpuso una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo la administración autonómica a la hora de proceder al abono efectivo de una ayuda al alquiler de vivienda de la que es beneficiario.

Hemos de recordar que, sobre esta cuestión, esta institución tramitó el previo expediente de queja 2300303, en el marco del cual se dictó en fecha 20/03/2023 una [resolución de consideraciones](#) en la que se recomendó a la entonces competente Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática que procediera, «si no lo hubiera hecho ya, a implementar todas las medidas que resulten precisas para, sin más demora, ejecutar el pago de la ayuda a la vivienda que fue reconocida al interesado en fecha 30/12/2021, hace ahora más de un año».

En fecha 02/05/2023 se dictó una [resolución de cierre](#) del expediente, al aceptar la citada conselleria la recomendación formulada. En este sentido, indicó lo siguiente:

Se INFORMA que SE ACEPTA LA RECOMENDACIÓN efectuada y, como ya se indicó en anterior informe emitido por esta dirección General se están realizando las actuaciones administrativas oportunas para modificar los documentos contables correspondientes al pago de la ayuda concedida y las modificaciones oportunas en el REDAS que, una vez finalizadas, permitirán proceder al pago de la ayuda pendiente.

En consecuencia SE ACEPTA la recomendación efectuada y se espera poder pagar en un breve plazo de tiempo

Estimamos preciso recordar que, en la resolución de cierre emitida, se instó a la administración «a que las actuaciones anunciadas por la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, teniendo en cuenta el largo periodo de tramitación que acumula el presente expediente, se realicen con la mayor rapidez y diligencia posibles, sin que pueda ser un obstáculo para ello la necesidad de intervención de distintos órganos u unidades administrativas de la administración autonómica; quienes deberán, en este caso, extremar sus deberes de coordinación y colaboración para ofrecer una pronta y efectiva solución del problema».

El promotor del expediente indicó que, a pesar del tiempo transcurrido, no se había producido el abono de las cantidades que se le adeudan.

- 1.2. El 22/08/2023, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre «el estado de tramitación del expediente de referencia, con indicación de los actos y/o resoluciones que se hayan adoptado en el seno del mismo; en el caso de que, como señala el interesado, no se haya procedido al pago de las cantidades reconocidas, nos indicará las causas que lo han impedido y las medidas adoptadas, o a adoptar, para revertir esta situación y proceder, tal y como se anunció en el informe remitido a esta institución, al pronto pago de las cantidades adeudadas al ciudadano».
- 1.3. En fecha 22/09/2023 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 26/09/2023.
- 1.4. Transcurrido el plazo concedido, no se ha recibido el informe requerido a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por el autor de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de los mismos y de la pasividad de la administración a la hora de proceder al pago de las cantidades que se adeudan a la persona interesada en concepto de alquiler de vivienda.

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 que las administraciones públicas traten los asuntos que le afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Como se ha señalado con anterioridad, ninguna información ha aportado la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda sobre el objeto de la reclamación de la persona interesada, por lo que hemos de partir de la veracidad de las alegaciones formuladas por esta cuando señala que no ha obtenido el abono efectivo de las cantidades que se le adeudan en concepto de ayuda al alquiler de vivienda, a pesar del tiempo transcurrido desde la fecha de su reconocimiento (30/12/2021), hace ahora casi dos años.

Debemos considerar, dicho sea con todos los respectos, que esta demora resulta absolutamente intolerable, pues la administración ha tenido tiempo más que suficiente para resolver los posibles contratiempos que hayan surgido en la tramitación del expediente para hacer efectivo el pago y lograr que la persona cuente con un dinero con el que, no debemos olvidarlo, hacer frente a los gastos de un bien esencial, como es la vivienda.

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.

En este sentido, debemos 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, resolver y abonar 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.

En el presente supuesto se analiza la demora que viene padeciendo la persona interesada a la hora de lograr el abono de una ayuda al alquiler de vivienda que solicitó y se le reconoció en el año 2021, hace ahora casi dos años.

No es preciso realizar ulteriores argumentaciones para concluir que esta situación no se compadece con el citado **derecho a una buena administración** y que, por lo tanto, expone una demora totalmente injustificable, dicho sea con todos los respetos.

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, la inactividad de la administración a la hora de ejecutar lo resuelto 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 (...).

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 Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 22/08/2023, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda 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

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 los asuntos que afecten a los ciudadanos solicitantes en un plazo razonable, 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, de manera inmediata, al abono efectivo de las ayudas que se adeudan a la persona interesada 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, dada la excesiva e injustificable demora que se viene produciendo en el marco del presente expediente de ayudas a la vivienda.

Cuarto. RECUERDO EL DEBER LEGAL de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

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