

"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	2302730
Materia	Vivienda
Asunto	Demora en resolución de recurso de reposición
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

1.1. El 19/09/2023, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo la administración autonómica a la hora de resolver el recurso de reposición que presentó en fecha 16/01/2023 (número de registro GVRTE/2023/250332), frente a la resolución por la que se resolvieron las ayudas al alquiler de vivienda convocadas por medio de la ORDEN 4/2022, de 21 de junio.

Según expuso el interesado, a través de dicha resolución se le declaró desistido en su solicitud de ayuda al alquiler de vivienda por no aportar la documentación que le fue requerida para completar su solicitud (expediente ALQVIV/2022/04851/46). No obstante, el ciudadano indicó que, recibido el requerimiento, aportó la documentación que le fue solicitada por medio de escrito de fecha 01/12/2022 (número de registro GVRTE/2022/3980488), por lo que consideraba que la citada declaración de desistimiento incurrió en un error, y así lo expuso en el recurso presentado.

1.2. El 27/09/2023, 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 «la respuesta dada a la persona interesada; en el caso de que ésta no se hubiera producido todavía, nos ofrecerá información sobre las causas que han impedido cumplir con la obligación de contestar el recurso presentado y las medidas adoptadas para remover estos obstáculos, con indicación expresa de la previsión temporal existente para proceder a la emisión de la citada respuesta».

1.3. El 25/10/2023 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

(...) efectivamente, el [interesado] presento en fecha 10 de julio de 2022 solicitud de ayuda al alquiler en la convocatoria efectuada mediante ORDEN 4/2022, de 21 de junio (...).

El día 25 de noviembre de 2022 se procedió a publicar en la página Web de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática el listado provisional de las solicitudes admitidas cuya documentación está completa y aquellas que deben aportar documentación, por resultar incompleta la documentación presentada o por incumplimiento de requisitos (propuesta de denegación), de acuerdo con lo dispuesto en la Base Decimotercera. Instrucción y tramitación del procedimiento de la Orden citada y en la que la solicitud del interesado apareció como incompleta (pág. 131), concediéndose un plazo hasta el 13 de diciembre de 2022 para presentar la documentación requerida y que el interesado pudo conocer a través del enlace "CONSULTA TU NOTIFICACIÓN" insertado en la citada página Web. La convocatoria fue resuelta mediante Resolución de 29 de diciembre de 2022, (...) y en la que la solicitud de que se trata se declaró desistida por no haber aportado la documentación requerida.

Si bien de conformidad con lo dispuesto en el artículo 124, párrafo 2, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas “2. El plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de un mes (referido al de reposición potestativo) “, y que según el artículo 21, “ Obligación de resolver”, apartado 1, del mismo texto legal, “La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación”, y que el artículo 71, apartado 1, exige a las administraciones públicas actuar con sometimiento al principio de celeridad en los procedimientos el elevado número de recursos interpuestos contra la resolución de la citada convocatoria hace inviable resolver los recursos en plazo.

Por otro lado, y como se ha informado en reiteradas ocasiones a esa Institución, ocurrió que, 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 que dio lugar a que por esta Administración se procediera a revisar de oficio la resolución dictada en la concesión de las ayudas dictándose la RESOLUCIÓN de 5 de abril de 2023 (...), dictándose la procedente en relación con las solicitudes erróneamente valoradas en ese momento conocidos.

A la vista de la queja presentada y llegando en este punto a conocimiento de esta administración los hechos comunicados, se va a proceder a revisar el expediente del interesado al objeto de constatar los hechos denunciados y resolver el recurso en lo procedente.

- 1.4. El 31/10/2023 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 le afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración, así como el derecho al disfrute de una vivienda digna (artículos 9 y 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

De la lectura de lo informado por la administración se aprecia que esta, en la fecha de emisión de su informe y cuando habían transcurrido nueve meses desde la fecha de presentación del recurso de reposición por parte del interesado, no había dictado aún una resolución expresa y motivada respecto del mismo y tampoco ofrecía, ni tan siquiera, una previsión temporal para hacerlo.

Junto a esta demora, llama la atención la afirmación contenida en el último párrafo del informe de la administración, cuando la misma indica que «a la vista de la queja presentada y llegando en este punto a conocimiento de esta administración los hechos comunicados (...)» (el subrayado es nuestro).

Nos encontramos en el presente caso ante la situación que padece un ciudadano que, habiendo presentado en el mes de julio de 2022 (hace un año y casi cinco meses) una solicitud de ayuda al alquiler de vivienda, y habiendo subsanado (en tiempo y forma) la misma, tal y como se le requirió por la administración, vio denegada la petición formulada, por entenderle desistido de la misma.

Dicha denegación, según expone la propia administración, no se derivó de la actuación del administrado, sino de un error cometido por aquélla en la gestión de los expedientes.

Dada esta situación, el interesado presentó un recurso el 16/01/2023, exponiendo el error producido y solicitando que se revisase la denegación acordada.

No obstante, transcurridos 10 meses desde la fecha de su presentación, la administración no sólo no ha resuelto un recurso en el que el interesado exponía los hechos ocurridos, sino que indica en su informe que gracias a la queja presentada ante el Síndic tiene conocimiento de estos hechos.

No alcanzamos a entender cómo puede ser posible que la administración desconozca unos hechos que el interesado le expuso a través de un recurso que la propia administración, en el informe emitido, ha expuesto que conoce, si bien no ha resuelto.

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 (en adelante, LPA) 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».

Asimismo, esta previsión ha de ser puesta en conexión con lo establecido en el artículo 29 LPA, 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».

El artículo 124 LPA (Plazos) es tajante al señalar en su apartado 2, respecto del recurso de reposición, que «el plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de un mes».

Por su parte, y en relación con la carga de trabajo que expone la administración en su informe que está determinando la demora en resolver el recurso de referencia, resulta oportuno señalar que el artículo 20 (Responsabilidad de la tramitación) de esta misma Ley 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.

A su vez, el artículo 21.6 LPA 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.

En este mismo sentido, 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».

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**.

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 (...)».

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).

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 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.

Llegados a este punto, esta Institución no puede sino recordar, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que «es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE».

Finalmente, consideramos preciso destacar que el artículo 33.2.c de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Sindic 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».

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.

Llegados a este punto, debemos insistir nuevamente 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, resolver y abonar con prontitud las ayudas a la vivienda que solicita una persona constituye una tarea de la máxima importancia.

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 LPA 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 demora de la administración a la hora de resolver el recurso de la persona interesada y proceder al abono de las cantidades que, en su caso, le correspondan está provocando una evidente lesión de sus derechos, 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 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 resuelva, si no lo hubiere hecho ya y a la mayor brevedad, el recurso presentado por la persona interesada en fecha 16/01/2023, notificando al ciudadano la resolución que se dicte.

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 resolver el recurso presentado y revisar el presente expediente de ayudas a la vivienda, arbitrando las soluciones previstas legalmente para lograr la corrección de los errores que se hubieran podido cometer.

Cuarto. RECOMIENDO que analice los motivos que han determinado la presentación de un elevado número de recursos, según se informa, frente a las resoluciones dictadas en las convocatorias de subvenciones a la vivienda y, en el caso de detectar la concurrencia de deficiencias que le sean imputables, adopte las medidas organizativas y/o de dotación de medios personales y/o materiales que sean precisas para que, en el futuro, no vuelvan a producirse errores y/o deficiencias imputables a la administración que demoren indebidamente la llegada de las ayudas a las personas que las solicitan y tienen derecho a las mismas.

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