

"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>2303126</b>
<b>Materia</b>	Vivienda
<b>Asunto</b>	Demora en resolución de recurso de reposición
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

1.1. El 18/10/2023, 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 26/06/2023 frente a la resolución por la que se le concedió una compensación, en cuanto arrendadora, al no estar de acuerdo con el cálculo realizado para determinar el importe que le corresponde (Expediente HBCOMP/2022/24).

En este sentido, el recurso fue presentado contra la Resolución de 25 de mayo de 2023 de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana para la percepción de una compensación a los propietarios o arrendadores de viviendas en alquiler de acuerdo con el Real Decreto Ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes.

A través del escrito presentado, se exponía:

Nosotros no estamos de acuerdo con el cálculo realizado puesto que, por ley, nos corresponde desde que se acuerda la suspensión (el 8 de marzo de 2021, adjuntamos documentación) hasta el auto de levantamiento de la misma, cosa que no ha tenido lugar (adjuntamos documentación), o hasta el 30 de junio de 2023. Entendemos que a nosotros nos corresponde hasta el 30 de junio de 2023 porque como decimos, no hay auto de levantamiento de la suspensión de desahucio. Por lo tanto nos corresponderían 27 meses y no 6. Pedimos se nos abone la diferencia.

1.2. Tras cumplimentar el interesado el requerimiento que le formulamos en fecha 23/10/2023 para que mejorase su escrito de queja, el 25/10/2023 admitimos la queja a trámite y 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, con expresión de los actos y/o resoluciones que hayan sido adoptados en el seno del mismo. En el caso de que, como indica el promotor del expediente, el recurso no haya sido resuelto, nos informará sobre las causas que lo han impedido y sobre las medidas adoptadas, o a adoptar, para revertir esta situación y lograr la pronta emisión de una resolución y proceder a su notificación a la persona interesada».

1.3. En fecha 29/11/2023 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 30/11/2023.

1.4. En fecha 27/12/2023 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

Consultados los antecedentes obrantes en esta Dirección General de Vivienda resulta que a la interesada se le concedió mediante Resolución de 25 de mayo de 2023 de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana para la percepción de una compensación a los propietarios o arrendadores de viviendas en alquiler de acuerdo con el Real Decreto Ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes, una compensación por importe de 1.920,00, estimándose una compensación equivalente al importe que corresponde a la renta de alquiler dejada de percibir por plazo de seis meses, en base a los documentos procesales que constaban en el expediente HBCOMP/2022/24.

En la notificación de la resolución de concesión de la compensación solicitada, que se le practica el 31 de mayo de 2023, ya se le informa que debe aportar el auto de levantamiento de la suspensión para determinar si procede una compensación complementaria por plazo superior a los seis meses concedidos en la mencionada Resolución de 25 de mayo de 2023 habida cuenta que dicho documento no obraba en el expediente administrativo y, por tanto, resultaba imposible determinar el "dies ad quo" de la suspensión para el cálculo de la compensación, considerando que la compensación deberá calcularse por el periodo que media entre que se acuerda la suspensión del lanzamiento y el momento en la que la misma se levante por el Tribunal o hasta el 31 de diciembre de 2023, plazo que se amplía por el Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio, por el que se adoptan y prorrogan determinadas medidas de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la Guerra de Ucrania, de apoyo a la reconstrucción de la isla de La Palma y a otras situaciones de vulnerabilidad, plazo que en relación con la persona autora de la queja resultaba desconocido en el momento de dictar la resolución.

Con fecha de 23/06/2023 la interesada aporta escrito manifestando su disconformidad con la compensación concedida y hace aportación documental para demostrar que por la Diligencia de Ordenación de 10 de febrero de 2023 del Juzgado de primera Instancia nº 4 de Alicante se prorroga la suspensión del lanzamiento hasta el 30 de junio de 2023.

Por el Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio, por el que se adoptan y prorrogan determinadas medidas de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la Guerra de Ucrania, de apoyo a la reconstrucción de la isla de La Palma y a otras situaciones de vulnerabilidad (BOE nº 154, de 29.06.2023) se amplía hasta el 31 de diciembre de 2023 la suspensión de los procedimientos y lanzamientos en los supuestos y de acuerdo con los trámites ya establecidos, así como, la posibilidad de solicitar hasta el 31 de enero de 2024 la compensación por parte del arrendador o propietario recogida en el Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre. A consecuencia de esta ampliación hasta el 31 de diciembre de 2023 de la suspensión de los procedimientos y lanzamientos en aquellos expedientes HBCOMP que hayan solicitado la compensación complementaria y no hayan aportado documentación judicial que acredite el levantamiento de la suspensión o la entrega de posesión del inmueble se ha acordado resolver esos expedientes una vez haya finalizado el plazo mencionado, a efectos de realizar el cálculo con mayor precisión.

- 1.4. El 02/01/2024 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.
- 1.5. El 03/01/2024 la persona interesada presentó alegaciones, reiterando su reclamación inicial. En concreto, expone lo siguiente:

Tras haber leído el informe de la Administración (...) queremos mostrar nuestra absoluta perplejidad y malestar por el modus operandi de dicha Administración (...) durante todo el proceso de solicitud de ayuda a arrendatarios que va desde febrero de 2022 (en un mes 2 años) hasta la actualidad.

Nosotros siempre hemos entregado toda la documentación que se nos ha solicitado en todo momento, ipso facto, si no se entregó antes el auto de levantamiento de la suspensión es porque no lo había (como hoy 02/01/2024 todavía no lo hay), pero en ningún caso se nos lo solicitó antes de la resolución de 25 de mayo de 2023.

(...)

Este ejercicio de paciencia a la que nos vemos abocados por la continua demora (creemos que incluso de mala fe) por parte de dicha Administración, no solamente nos supone un perjuicio económico sino también moral y mental, es un abuso de dicha Administración (Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana) y solicitamos:

- Se nos abonen los 27 meses (21 meses que solicitábamos anteriormente más los 6 meses que van del 30 de junio de 2023, hasta donde pedíamos entonces, hasta el 31 de diciembre de 2023, como reconoce dicha Administración en su informe) que nos corresponden por ley.
- Se nos abonen los 27 meses con los intereses correspondientes.
- Haya una inspección del funcionamiento interno de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana, respecto a las ayudas a arrendatarios

## 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 obtener, en el plazo legalmente establecido, una respuesta expresa, congruente y motivada respecto de los escritos que se presenten ante las administraciones públicas, en el marco del derecho a una buena administración (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

El procedimiento de queja se inició, tal y como se ha expuesto, por la demora en la que estaba incurriendo la administración a la hora de resolver el recurso de reposición que la persona interesada presentó en fecha 26/06/2023, manifestando su disconformidad con la Resolución de 25/05/2023 que se ha citado previamente.

El informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no realiza ninguna consideración respecto de la resolución dictada en relación con este recurso, de lo que debemos concluir (teniendo en cuenta que en su escrito de alegaciones así lo indica la interesada) que la ciudadana no ha recibido una respuesta al escrito presentado.

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 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 de la citada norma procedimental, 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 (Plazos) de la Ley 39/2015 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».

De la lectura de los documentos que obran en el expediente, habían transcurrido cinco meses desde que la interesada interpuso el recurso (26/06/2023) y la fecha de emisión del informe por la administración (05/12/2023).

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.

**Lo que no cabe en ningún caso es que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la administración no ofrezca una resolución o emita una resolución carente de la justificación adecuada que permita al solicitante entender los motivos por los que la administración ha adoptado la citada resolución.**

En este sentido, esta institución no puede sino recordar, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige que las Administraciones Públicas cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda; y 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 Síndic 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».

En el presente caso, la ciudadana planteó a través del recurso presentado una pretensión concreta y bien definida, centrada en el reconocimiento de la compensación por un tiempo superior a los seis meses que le fueron acordados en la resolución de 25/05/2023.

Dicha pretensión se basó en las sucesivas ampliaciones acordadas respecto de la suspensión de los procedimientos de desahucio y lanzamiento arrendaticios en el caso de personas económicamente vulnerables sin alternativa habitacional y la posibilidad de que, por parte de los arrendadores afectados, se solicitase una compensación.

En el informe emitido, la conselleria alega la dificultad que entraña fijar el importe de la compensación en el caso de que no se haya dictado un auto de levantamiento de la suspensión del procedimiento de desahucio o se haya producido la entrega de la posesión del inmueble al arrendador, como es el caso que se plantea, al no poder fijarse un *dies ad quo* para realizar el cálculo.

En primer lugar, consideramos que la dificultad para fijar la cuantía de la compensación o los mecanismos para proceder a su abono no constituye un argumento suficiente para que la administración se vea eximida de la obligación que le incumbe de resolver el recurso presentado y motivar en Derecho la decisión que, dada esta situación, ha adoptado; informando de ello a los ciudadanos afectados.

Al respecto, es preciso tener en cuenta que el artículo 88.5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al establecer que «en ningún caso podrá la Administración abstenerse de resolver so pretexto de silencio, oscuridad o insuficiencia de los preceptos legales aplicables al caso».

Por otra parte, se debe tener presente que la consecuencia de la falta de respuesta al recurso presentado es que la ciudadana no ha obtenido un pronunciamiento de la administración sobre una cuestión que ha planteado debidamente y le afecta directamente y con ello, no ha tenido la oportunidad ni de conocer *los motivos* que han llevado a aquella a adoptar la decisión que se expone, ni se le ha notificado un acto administrativo que exteriorice esta decisión y le permita, en caso de discrepancia, ejercer las acciones de defensa que le correspondan.

Precisamente por ello, no podemos entender adecuado que la administración en su informe se limite a indicar, sin mayor explicación, que «se ha acordado resolver esos expedientes una vez haya finalizado el plazo mencionado, a efectos de realizar el cálculo con mayor precisión»; remitiendo a la idea de la vía de hecho.

Finalmente, debemos recordar que el [Real Decreto 401/2021, de 8 de junio](#) establece en su artículo 3 (Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de solicitudes formuladas por los arrendadores o propietarios de las viviendas afectadas), de acuerdo con la redacción actualmente vigente, lo siguiente:

2. El arrendador o el propietario dirigirán su solicitud al órgano competente en materia de vivienda de la comunidad autónoma o de las ciudades de Ceuta y Melilla, que deberá ir acompañada de una exposición razonada y justificada de la compensación por el período que medie entre que se acordare la suspensión extraordinaria del artículo 1 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, o bien la suspensión del lanzamiento del artículo 1 bis del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, y el momento en el que la misma se levante por el Tribunal o por alcanzar el límite temporal del 31 de diciembre de 2024 (...).

En este sentido, debe tenerse en cuenta que este mismo precepto determina que «el procedimiento para la obtención de compensaciones se iniciará a instancia de parte, mediante la correspondiente solicitud, que podrá presentarse hasta el 31 de enero de 2025».

Debemos destacar que esta redacción viene dada por la modificación introducida por el Real Decreto-ley 8/2023, de 27 de diciembre, por el que se adoptan medidas para afrontar las consecuencias económicas y sociales derivadas de los conflictos en Ucrania y Oriente Próximo, así como para paliar los efectos de la sequía.

A través de este Decreto Ley se modificó, tras la emisión del informe por la administración, el plazo del 31 de diciembre de 2023 al que se refiere la administración en su informe, introduciendo los nuevos límites temporales del 31 de diciembre de 2024 y el 31 de enero de 2025, respectivamente.

Esto resulta relevante en casos como el expresado en el presente expediente de queja, pues la aplicación del criterio que se ha decidido adoptar implicaría, hasta donde alcanzamos a entender, que las solicitudes no fueran resueltas (si antes no se levanta la suspensión o no se ha restituido la posesión del inmueble) hasta el inicio del año 2025, con el perjuicio que ello podría causar a los arrendadores afectados.

Y es que observamos que la conselleria opta en el presente caso por un criterio interpretativo de la norma de referencia de carácter literal, entendiendo que la concesión de la compensación debe producirse o bien en el momento en el que se levante la suspensión de los procedimientos de desahucio o lanzamiento arrendaticio, o bien cuando precluya el citado plazo temporal.

No obstante, entendemos que el principio de buena administración y el sentido del servicio público nos llevan al territorio de lo razonable, y lo razonable en el presente caso es que se emplee en la interpretación de la referida norma **un criterio finalista**, que permita a los arrendadores el acceso, por tramos definidos de tiempo, concretos y prefijados, a la compensación que se regula, en la medida en la que, en virtud de la suspensión acordada de los referidos procedimientos de desahucio, se han visto directamente afectados.

En este sentido, por ejemplo, no encontramos obstáculos que impidan la liquidación de las cantidades generadas hasta el fin del año 2023; evitando que los arrendadores afectados tengan que esperar hasta el inicio de 2025 para acceder a una compensación que la norma les reconoce claramente.

Es más, para el caso en el que no se produjera antes del vencimiento del plazo de 31 de diciembre de 2024 el levantamiento de la suspensión del procedimiento de desahucio o la restitución de la posesión del inmueble, consideramos que deberían, incluso, adoptarse **con carácter general medidas concretas** para garantizar el acceso de los arrendadores a la compensación por tramos definidos de tiempo, concretos y prefijados, inferiores a una anualidad.

A los efectos de esta interpretación finalista, no puede dejar de tenerse en cuenta que el citado RD 401/2021 atribuye a la inactividad de la administración el efecto propio del silencio positivo, de manera que el interesado puede considerar que la petición ha sido aceptada si la misma no se resuelve en el plazo de tres meses (artículo 3.4).

Y es que, como esta institución ha expuesto reiteradamente en las resoluciones de consideraciones dictadas en materia de defensa del derecho a una buena administración, son **los procedimientos administrativos los que se encuentran al servicio de los ciudadanos y de la satisfacción efectiva de sus necesidades** y no al contrario. De lo que se trata, en definitiva, es de diseñar procedimientos sencillos y accesibles para los ciudadanos que permitan a estos obtener la concesión de los recursos puestos en marcha por la administración, cuando reúnan los requisitos establecidos para acceder a ellos.

Dada la situación expuesta, que por otra parte resultaba totalmente previsible por la propia naturaleza de la compensación que se regula, corresponde a la administración (pre)establecer los criterios de actuación y los procedimientos aplicables, que permitan la gestión de las citadas compensaciones sin que los arrendadores, a quienes se ha reconocido el derecho a una compensación, vean indebidamente postergada la satisfacción de sus derechos.

Y es que, como establece el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas traten los asuntos que les afectan en un plazo razonable.

No constituye función de esta institución determinar cuáles deban ser las medidas a arbitrar para cohonestar los intereses en juego y lograr la efectividad de los derechos que se han reconocido, sino llamar la atención sobre la necesidad de que dichos procedimientos sean establecidos y efectivamente aplicados.

### 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 Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos a la **Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda** las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

**Primero. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación, 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. RECOMENDAMOS** que proceda, si no lo hubiera hecho ya, a resolver de manera expresa, congruente y motivada (sin más demora y teniendo en cuenta para ello los criterios expuestos en esta resolución de manera expresa) el recurso presentado por la persona interesada en fecha 26/05/2023, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones expresados en el mismo y notificándole la resolución que se adopte, con expresión de las acciones que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.

**Tercero. RECOMENDAMOS** que, con carácter general, se adopten las medidas necesarias en aras de establecer los criterios de actuación y los procedimientos aplicables, que permitan la gestión de las citadas compensaciones sin que los arrendadores, a quienes se ha reconocido el derecho a una compensación, vean indebidamente postergada la satisfacción efectiva de sus derechos.

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