

"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>Queixa</b>	<b>2303135</b>
<b>Matèria</b>	Habitatge.
<b>Assumpte</b>	Demora en el pagament d'ajuda al lloguer.
<b>Actuació</b>	Resolució de consideracions a l'Administració.

## RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

### 1 Antecedents

1.1. El 19/10/2023, la persona promotora de l'expedient va interposar una queixa en la qual manifestava la seua reclamació per la demora en què estava incorrent l'Administració autonòmica a l'hora de procedir a l'abonament efectiu de les quantitats que li van ser reconegudes en concepte d'ajuda al lloguer d'habitatge, en la convocatòria de l'any 2022 en el marc de l'expedient ALQVIV/2022/18140/46.

Segons exposava l'interessat, encara que havia emplenat tots els tràmits que li corresponien (presentació de justificants, notificació de canvi de domicili, etc.), no havia rebut cap pagament de l'ajuda reconeguda.

1.2. El 30/10/2023, admesa la queixa a tràmit, es va requerir a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge que remetera al Síndic de Greuges un informe, per a la qual cosa se li va concedir el termini d'un mes, sobre «l'estat de tramitació de l'expedient de referència, amb expressió dels actes i/o resolucions que s'hagen adoptat al si d'aquest; en cas que, com exposa l'interessat, no s'haja procedit al pagament efectiu de les quantitats que van ser acordades, exposarà els motius que ho han determinat i les mesures adoptades, o que adoptarà, per a revertir aquesta situació i aconseguir el pagament efectiu de l'ajuda a l'interessat».

1.3. En data 29/11/2023 va tindre entrada en el Registre d'aquesta institució un escrit de la citada conselleria, en què sol·licitava l'ampliació del termini concedit per a emetre el referit informe; ampliació que, pel termini adicional d'un mes, va ser acordada per mitjà de resolució de data 04/12/2023.

1.4. Transcorregut el termini concedit, no s'ha rebut l'informe requerit a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge, per la qual cosa aquesta institució no ha pogut contrastar els fets denunciats per l'autor de la queixa, de manera que resulta forçós partir de la veracitat d'aquests i de la passivitat de l'Administració autonòmica a l'hora de procedir a l'abonament de les quantitats que, en concepte d'ajuda a l'habitatge, li van ser reconegudes.

### 2 Consideracions

#### 2.1 Drets i llibertats públics relacionats amb la present queixa

Aquest expedient es va iniciar per la possibilitat que s'haguera afectat el dret de la persona interessada al fet que les administracions públiques tracten els assumptes que els afecten en un termini raonable, en el marc del dret a una bona administració, així com al gaudi d'un habitatge digne (articles 8, 9 i 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana).

Com s'ha assenyalat amb anterioritat, la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge no ha aportat cap informació sobre l'objecte de la reclamació de la persona interessada, per la qual cosa hem de partir de

la veracitat de les al·legacions formulades per aquesta quan assenyala que no havia obtingut l'abonament de les quantitats que li van ser reconegudes en concepte d'ajuda al lloguer d'habitatge, tot i el temps transcorregut des de llavors.

Tal com s'ha indicat en les resolucions emeses sobre aquesta matèria, s'ha de partir en aquests supòsits de la importància que té el gaudi d'un habitatge digne per a la promoció i el manteniment del gaudi d'uns altres drets bàsics de la ciutadania: la possessió d'un habitatge facilita l'accés a altres drets i constitueix un factor important de protecció davant de la pobresa. De la mateixa manera, la pèrdua d'un allotjament estable i digne es converteix, moltes vegades, en la porta d'entrada a situacions d'exclusió social que, desgraciadament, com ens mostra la realitat, són difícils de revertir.

En aquest sentit, hem d'insistir en la importància que, en un escenari d'incertesa econòmica com el que viu la nostra societat en aquests moments, presenta que els recursos disposats per a facilitar l'accés i/o el manteniment d'un habitatge digne arriben a aquells sectors de la població que més els necessiten; aquest objectiu constitueix, així, una de les principals exigències de les polítiques públiques en matèria d'habitatge. A aquest efecte, tramitar, resoldre i pagar al més prompte possible les ajudes a l'habitatge que sol·licita una persona constitueix una tasca de la màxima importància.

Cal tindre en compte sobre aquest tema que l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana és categòric quan reconeix a la ciutadania valenciana el dret que les administracions públiques tracten els seus assumptes **en un termini raonable**.

Aquest reconeixement està reforçat pel fet que l'article 8 del mateix Estatut establisca que «els valencians i valencianes, en la seua condició de ciutadans i ciutadanes espanyols i europeus, són titulars dels drets, deures i llibertats reconeguts en la Constitució Espanyola i en l'ordenament de la Unió Europea (...)», i indica que «els poders públics valencians estan vinculats per estos drets i llibertats i vetllaran per la seua protecció i respecte, així com pel compliment dels deures».

Al seu torn, l'article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea (Dret a la bona administració) estableix que «tota persona té dret que les institucions i òrgans de la Unió Europea tracten els seus assumptes de manera imparcial i equitativa i dins d'un termini raonable».

La vigència de les disposicions analitzades imposa a les administracions un plus d'exigència a l'hora d'abordar l'anàlisi dels assumptes que afecten els ciutadans i donar-los una ràpida solució, en el marc del **dret a una bona administració**.

Tal com ha exposat el Tribunal Suprem en la Sentència 1667/2020, de 3 de desembre, «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 Suprem ha afirmat, en conseqüència, 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 (...)» (Sentència de 3 de desembre de 2020, rca. 8332/2019: ECLI:ES:TS:2020:4161).

Aquest dret a una bona administració es conforma així com un **dret bàsic i essencial** de la ciutadania valenciana, que s'integra, entre altres, pel dret de la persona al fet que les administracions públiques atenguen en un termini raonable les peticions que aquesta els formule.

En el present cas s'analitza la demora que pateix la persona interessada a l'hora d'aconseguir l'abonament d'una ajuda al lloguer d'habitatge que va sol·licitar l'any 2022.

No cal realitzar argumentacions ulteriors per a concloure que aquesta situació no es correspon amb el citat dret a una bona administració i que, per tant, exposa una demora totalment injustificable, dit siga amb tots els respectes.

Arribats a aquest punt, no podem sinó recordar que l'article 20 (Responsabilitat de la tramitació) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques estableix que:

1. Els titulars de les unitats administratives i el personal al servei de les administracions públiques que tinguen a càrrec seu la resolució o el despatx dels assumptes, seran responsables directes de tramitar-los i adoptaran les mesures oportunes per a remoure els obstacles que impedisquen, dificulten o retarden l'exercici ple dels drets dels interessats o el respecte als seus interessos legítims, i disposaran el que calga per a evitar i eliminar tota anormalitat en la tramitació de procediments.

2. Els interessats podran sol·licitar l'exigència d'aquesta responsabilitat a l'administració pública de què depenga el personal afectat.

També, l'article 21.6 d'aquesta mateixa llei assenyala:

El personal al servei de les administracions públiques que tinga a càrrec seu el despatx dels assumptes, així com els titulars dels òrgans administratius competents per a instruir i resoldre són directament responsables, en l'àmbit de les seues competències, del compliment de l'obligació legal de dictar una resolució expressa en termini.

L'incompliment de la dita obligació donarà lloc a l'exigència de responsabilitat disciplinària, sense perjudici de la que corresponga d'acord amb la normativa aplicable.

Sobre aquest tema, l'article 32.1 de Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, estableix que «els particulars tenen dret a ser indemnitzats per les administracions públiques corresponents de tota lesió que patisquen en qualsevol dels seus béns i drets, sempre que la lesió siga conseqüència del funcionament normal o anormal dels serveis públics, excepte en els casos de força major o de danys que el particular tinga el deure jurídic de suportar d'acord amb la llei».

Per la seua part, l'article 65 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, determina que «quan les administracions públiques decidisquen iniciar d'ofici un procediment de responsabilitat patrimonial, serà necessari que no haja prescrit el dret a la reclamació de l'interessat a què es refereix l'article 67»; i l'article 67 citat assenyala que «el dret a reclamar prescriurà al cap d'un any de produït el fet o l'acte que motive la indemnització o de manifestat el seu efecte lesiu».

En aquest supòsit, la inactivitat de la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge a l'hora d'executar allò que s'ha resolt està provocant una evident lesió dels drets de la persona interessada, tal com ja s'ha exposat; lesió que podria ser susceptible d'indemnització, d'acord amb els preceptes analitzats, per a la procedència i la determinació de la qual hauria d'iniciar-se el corresponent procediment de responsabilitat patrimonial de l'Administració; procediment que pot ser (i entenem que, en aquest cas, ha de ser) iniciat d'ofici per la mateixa Administració.

Finalment, cal recordar que l'article 3 (Principis Generals) de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, prescriu que:

1. Les administracions públiques serveixen amb objectivitat els interessos generals i actuen d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la Constitució, a la llei i al dret.  
Han de respectar en la seua actuació i relacions els principis següents:
  - a) Servei efectiu als ciutadans.
  - b) Simplicitat, claredat i proximitat als ciutadans.
  - c) Participació, objectivitat i transparència de l'actuació administrativa.
  - d) Racionalització i agilitat dels procediments administratius i de les activitats materials de gestió.  
(...)
  - h) Eficàcia en el compliment dels objectius fixats (...).

## 2.2. Conducta de l'Administració

L'article 39.1.a) de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, estableix que «es considerarà que hi ha falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges quan, en els terminis establits per a això, (...) no es facilite la informació o la documentació sol·licitada (...)».

La Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge encara no ha remés a aquesta institució l'informe requerit amb data 30/10/2023, i ha incomplert el termini legal concedit (article 31.2 de la citada Llei 2/2021).

Si la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge es nega a col·laborar amb el Síndic de Greuges, es farà constar en les resolucions que posen fi al procediment, així com en els informes anuals, especials i extraordinaris que emeta el Síndic de Greuges davant les Corts Valencianes i, en aquest cas, s'indicarà també la identitat de les persones responsables.

La persistència en les actituds obstaculitzadores que derive en un comportament hostil o sistemàticament entorpidor de les investigacions dutes a terme pel Síndic de Greuges, donarà lloc a un informe especial de caràcter monogràfic, en el qual s'identificaran les autoritats i el personal que siguen responsables del que succeeix.

### 3. RESOLUCIÓ

A la vista del que hem exposat i de conformitat amb el que estableix l'article 33 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formule a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge les recomanacions i els recordatoris de deures legals següents:

**Primer. RECORDATORI DEL DEURE LEGAL** de tractar els assumptes que afecten els ciutadans sol·licitants en un termini raonable, de conformitat amb el que s'estableix en l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en el marc del dret a una bona administració.

**Segon.** En conseqüència, **RECOMANE** que adopte totes les mesures que calguen per a procedir, com més prompte millor, a l'abonament efectiu de les ajudes que es deuen a la persona interessada en concepte de lloguer d'habitatge.

**Tercer.** D'acord amb el que es preveu en els articles 32 i següents de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, i els articles 65 i concordants de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, **RECOMANE** que inicié d'ofici un procediment de responsabilitat patrimonial d'aqueixa administració pública, a conseqüència del seu anormal funcionament en el present supòsit, atesa l'excessiva demora que s'està produint en el marc d'aquest expedient d'ajudes a l'habitatge.

**Quart. RECORDE EL DEURE LEGAL** de col·laborar amb el Síndic de Greuges, facilitar la informació sol·licitada i contestar les recomanacions, els suggeriments o els recordatoris de deures legals efectuats.

La Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge està obligada a respondre per escrit en un termini no superior a un mes des de la recepció del present acte (article 35 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges). La resposta haurà de manifestar, de manera inequívoca, el seu posicionament respecte de les recomanacions o els suggeriments continguts en la present resolució. Si manifesta la seua acceptació, farà constar les mesures adoptades per al seu compliment. Si el termini per a complir-les resultara superior, la resposta haurà de justificar aquesta circumstància i incloure el termini concret compromés per a això. La no acceptació haurà de ser motivada.

Finalment, **S'ACORDA** notificar la present resolució a totes les parts i procedir a la seua publicació en la pàgina web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana