

"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>2303450</b>
<b>Materia</b>	Vivienda
<b>Asunto</b>	Demora en resolución de recurso de reposición
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El presente expediente tiene su origen en la queja interpuesta por la persona interesada el día 25/10/2023, en la que exponía 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 22/12/2020 frente a la resolución por la que se le denegó la ayuda a la vivienda que había solicitado.

Admitida a trámite la queja, en fecha 15/11/2023 nos dirigimos Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitando que nos remitiera un informe sobre esta cuestión, concediéndole al efecto el plazo de un mes.

En fecha 15/12/2023 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 18/12/2023.

Transcurrido el plazo concedido sin haber recibido el informe requerido, en fecha 25/01/2024 dirigimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda una [resolución de consideraciones](#) en la que se le formularon las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

**Primero. RECORDAMOS 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. RECOMENDAMOS** que resuelva, si no lo hubiere hecho ya y a la mayor brevedad, el recurso de reposición presentado por la persona interesada en fecha 22/12/2020, notificando a la ciudadana la resolución que se dicte.

**Tercero. RECORDAMOS 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.

Finalmente, en la citada recomendación se recordó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que estaba «obligada a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución».

A la vista de lo expuesto, debemos considerar que ha existido en el presente expediente de queja una falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con el Síndic de Greuges, al no haberse facilitado la información o la documentación solicitada en el inicio de este procedimiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39.1 a) de la ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

En fecha 14/02/2024 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. A través del mismo se expuso:

Consultados los antecedentes obrantes en esta Dirección General de Vivienda y, en particular el expediente de Refª. Consultados los antecedentes obrantes en esta Dirección General de Vivienda y, particularmente, la aplicación informática diseñada para la gestión de estas ayudas, resulta que, efectivamente, la [interesada] formulo solicitud de ayuda al alquiler en la convocatoria efectuada durante el ejercicio 2020 al amparo de la Resolución de la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio de fecha 7 de febrero de 2019, que fue desestimada por la persona titular de la dirección general de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Habitat y la Segregación Urbana en fecha 20 de noviembre de 2020 por Incumplimiento de lo establecido en la base Segunda de la Orden 2/2019, de 9 de abril, de la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de ayudas por razones de carácter público, social y humanitario a personas y unidades de convivencia en situación de emergencia habitacional, al quedar acreditado que algún o algunos miembros de la unidad de convivencia mayores de 16 años, y concretamente, (...) no disponía de Número de Identificación Fiscal (NIF) ni Número de Identificación de Extranjeros (NIE).

Frente a la citada resolución en 22 de diciembre de 2022 la persona interesada interpuso recurso de reposición que se encuentra en el departamento correspondiente pendiente de valoración a fecha de este informe y cuya resolución será notificada, en todo caso a la persona interesada. Si bien esta Dirección General trabaja para resolver y notificar en plazo todos los recursos de reposición presentados contra las resoluciones emitidas en materia de ayudas de su competencia, debido al elevado número de solicitudes de ayudas que se presentan en las correspondientes convocatorias que se realizan y del número de recursos que se presentan, resulta difícil su resolución en los plazos previstos legalmente no obstante ser voluntad de esta administración corregir, en la medida de lo posible, las demoras que se producen.

En relación con la resolución recibida, indicar:

Respecto del recordatorio del deber legal que tiene la Administración de resolver dentro del plazo legal, esta Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda debe destacar que el número de convocatorias realizadas por la Dirección General de Vivienda y de solicitudes que se presentan así como el actual volumen de recursos que se interponen dificulta la resolución de los mismos dentro de los plazos establecidos.

Respecto de la recomendación de que por esta Conselleria se 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, debemos destacar que, sin perjuicio de que se adoptarán las medidas necesarias para su pronta resolución, la tramitación de los distintos expedientes de recurso se realiza por riguroso orden de entrada, ya que en caso contrario se estaría vulnerando el principio de igualdad y los derechos de otros reclamantes cuyas solicitudes son anteriores en el tiempo.

No obstante ello, se está trabajando en la implementación de una herramientas informáticas que permita agilizar el seguimiento y resolución de recursos derivados de la denegación de ayudas solicitadas.

Sin perjuicio de lo expuesto, y de la obligación de esta administración de responder al recurso interpuesto, de conformidad con el artículo 124.2 de la Ley 39/2015, 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, transcurrido el plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso de reposición, que es de un mes, se podrá entender desestimado el recurso, por lo tanto, la persona interesada podría acudir a los tribunales de justicia mediante la interposición del recurso contencioso-administrativo correspondiente.

Respecto del 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, significar que es voluntad de esta Conselleria facilitar cuanta información le sea requerida por esa Institución para el ejercicio de su competencias, como así ha sido en la generalidad de los supuestos

A la vista de lo expuesto por la administración en su informe, apreciamos que la administración continuaba sin haber resuelto, más de tres años después, el recurso de reposición que la ciudadana presentó en fecha 22/12/2020.

Al respecto, la administración expone las dificultades que padece para resolver los recursos que se han presentado frente a la resolución recurrida por la interesada, dado el alto volumen de los mismos e indica que se están adoptando medidas para proceder a resolverlos, según su riguroso orden de entrada.

Finalmente, indica que, en todo caso, y dado el efecto negativo que se atribuye al silencio administrativo en este caso, el ciudadano puede entender desestimado el recurso y acudir a la vía judicial en defensa de los intereses que le corresponden.

Al respecto de los argumentos expuestos por la administración, son varias las consideraciones que debemos realizar.

En primer lugar, y respecto de la demora que acumula la resolución del recurso de reposición presentado por la interesada (más de tres años en el momento de emitirse la presente resolución), hemos de considerar que dicho retraso resulta absolutamente injustificable y expone un deficiente funcionamiento de la administración, que no solo no ha respetado los plazos establecidos para resolver este tipo de recursos, sino que tampoco expone en su informe un horizonte temporal concreto para hacerlo.

La existencia de un alto volumen de recursos presentados no puede constituir una circunstancia que justifique la enorme demora que acumula la resolución del recurso presentado por la persona interesada.

Como se indicó en la resolución de consideraciones emitida, el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce el derecho de los ciudadanos a que las administraciones públicas, en el marco del derecho a una buena administración, traten los asuntos que les afectan en un plazo *razonable*.

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 hubiesen arbitrado **con urgencia** todos los recursos (personales y/o de dotación de medios personales) que fueran precisos para resolver los recursos interpuestos.

En segundo lugar, la argumentación de que previamente a la resolución del recurso de la interesada se debe proceder a la resolución de otros recursos presentados con anterioridad, lejos de ser un argumento que justifique la actuación administrativa, constituye el reconocimiento de la existencia de otros recursos que, habiendo sido presentados previamente (y que, por lo tanto, son más antiguos), no han sido todavía resueltos; lo que indica que nos encontramos ante una situación que no constituye un caso aislado, sino repetido o estructural.

Finalmente, expone la administración que, en todo caso, la no resolución del recurso presentado permite entender que el mismo ha sido desestimado y deja abierta la posibilidad de que la interesada acuda, en defensa de sus derechos, a la vía jurisdiccional.

Aun siendo cierto que el sentido que se otorga a la inactividad de la administración ante la no resolución de un recurso de reposición es la propia del silencio negativo, pudiendo entender la persona interesada que ello equivale a su denegación a los efectos de proceder a recurrir a la vía jurisdiccional, no podemos dejar de hacer las siguientes reflexiones.

Debemos recordar que la institución del silencio surge como vía para corregir lo que constituye un incumplimiento, una disfunción de la administración y, con ello, para ofrecer una posibilidad de actuación a una persona que, en caso contrario, se encontraría en una situación de indefensión ante la citada inactividad de la administración a la hora de resolver.

La institución del silencio constituye así **una ficción jurídica llamada a evitar la indefensión del ciudadano**, pero nunca una forma que permita a la administración soslayar el deber inexcusable que le corresponde de resolver todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación (artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

Como ha recordado a estos efectos el Tribunal Supremo, el silencio administrativo no es una opción administrativa legítima, señalando que esta práctica, no por extendida, es menos «aberrante» e indicando:

(...) como muchas veces ha reiterado este Tribunal Supremo, el deber jurídico de resolver las solicitudes, reclamaciones o recursos no es una invitación de la ley a la cortesía de los órganos administrativos, sino un estricto y riguroso deber legal que obliga a todos los poderes públicos, por exigencia constitucional (arts. 9.1; 9.3; 103.1 y 106 CE), cuya inobservancia arrastra también el quebrantamiento del principio de buena administración, que no sólo juega en el terreno de los actos discrecionales ni en el de la transparencia, sino que, como presupuesto basal, exige que la Administración cumpla sus deberes y mandatos legales estrictos y no se ampare en su infracción - como aquí ha sucedido- para causar un innecesario perjuicio al interesado.

(Roj: STS 1421/2020 - ECLI:ES:TS:2020:1421)

Hemos de partir, en definitiva, de la idea de que nadie debe ser obligado a litigar para obtener el reconocimiento de los derechos que le corresponden y que, con mayor motivo, nadie debe ser obligado a litigar porque la administración no haya ni tan siquiera dictado una resolución motivada resolviendo una petición debidamente formulada.

Como ha señalado al respecto el Tribunal Supremo en la sentencia citada, debe proscribirse «la concepción de que el recurso de reposición no tiene ninguna virtualidad ni eficacia favorable para el interesado, aun en su modalidad potestativa, (...). En otras palabras, que se trata de una institución inútil, que no sirve para replantearse la licitud del acto, sino para retrasar aún más el acceso de los conflictos jurídicos (...) a la tutela judicial» (Roj: STS 1421/2020 - ECLI:ES:TS:2020:1421).

Consecuencia de todo lo anterior es que, si bien tenemos en cuenta la aceptación de las recomendaciones que manifiesta la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en su informe y los medios que indica que está adoptando para resolver el recurso de referencia, tal y como le recomendó el Síndic de Greuges, debemos reiterar en este momento la exigencia de que dichas medidas sean implementadas con rapidez, de modo que permitan la resolución y notificación del recurso a la menor brevedad de tiempo posible.

Por otra parte, consideramos preciso requerir a la administración, asimismo, antes de concluir nuestra intervención en el presente asunto, que analice los motivos que han determinado la presentación de un elevado número de recursos, según 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, que adopte las medidas 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.

En todo caso, informamos a la persona interesada que podrá dirigirse nuevamente a esta institución en el plazo de tres meses a contar desde la presente resolución de cierre, instando nuestra intervención, en el caso de que la administración no resolviese el recurso de referencia, dando cumplimiento con ello a los compromisos expuestos en su informe.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Contra la presente resolución que pone fin al procedimiento de queja, no cabe interponer recurso alguno (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana