

"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	2303650
Materia	Vivienda
Asunto	Demora en resolución de solicitud de ayuda de compensación a arrendadores
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

1.1. El 29/11/2023, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la hora de resolver la solicitud de compensación que formuló en cuanto arrendador de una vivienda, según lo establecido en la Disposición adicional segunda del 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, el Real Decreto 401/2021, de 8 de junio y la legislación concordante.

El promotor del expediente expuso que formuló dicha petición mediante escrito de fecha 30/01/2023 (número de registro GVRTE/2023/460099) y que, ante la falta de respuesta, reiteró su petición en fechas 24/08/2023 (número de registro GVRTE/2023/3572048) y 20/10/2023 (número de registro GVRTE/2023/4277180).

Según señaló, a pesar de los escritos presentados, y el sentido positivo que se atribuye a la inactividad de la administración a la hora de entender reconocida la compensación solicitada por el arrendador, de acuerdo con la normativa que lo regula, no había recibido una resolución expresa, motivada y congruente con la petición formulada; motivo por el que solicitó la intervención del Síndic de Greuges.

1.2. El 07/12/2023, 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 expresión de los actos y/o resoluciones que hayan sido adoptados en el seno del mismo; en el caso de que, como expone el interesado, no haya sido resuelto, expondrá las causas que lo han impedido y las medidas adoptadas, o a adoptar, para revertir esta situación; teniendo particularmente en cuenta, a estos efectos, lo establecido por el artículo 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas».

1.3. En fecha 03/01/2024 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 08/01/2024.

1.4. El 01/02/2024 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

En contestación al escrito remitido por el Síndic de Greuges por el que solicita se emita informe por esta Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en relación con la queja de referencia interpuesta por [el interesado] se informa como sigue:

Consultados los antecedentes obrantes en esta administración consta que efectivamente, en fecha 30 de enero de 2023 [el interesado] presentó en la entonces Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática (actualmente Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda) escrito solicitando la compensación a los arrendadores prevista en la Disposición Adicional Segunda del 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. Acompaña Diligencia del Juzgado de Primera Instancia nº 19 de Valencia de suspensión del lanzamiento y otra documentación.

La citada solicitud se ha trasladado al departamento correspondiente encontrándose pendiente de valoración a fecha de este informe y cuya resolución será notificada, en todo caso a la persona interesada.

- 1.5. El 05/02/2024 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.
- 1.6. El mismo día 05/02/2024 la persona interesada presentó alegaciones, reiterando su reclamación por la falta de resolución de una solicitud que presentó en el mes de enero de 2023, hace ahora más de un año.

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 resolución expresa, congruente y motivada respecto de las peticiones 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 objeto del presente expediente de queja se centra en analizar la demora en la que está incurriendo la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la hora de resolver la solicitud de compensación que ha solicitado la persona interesada en cuanto arrendador de una vivienda, dada la suspensión que se ha acordado del procedimiento de desahucio del inquilino, por tratarse de una persona económicamente vulnerable sin alternativa habitacional.

Como es conocido, la posibilidad de que los arrendadores, en estos casos, soliciten el reconocimiento y abono de esta compensación se encuentra expresamente prevista por 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.

Al respecto, es preciso tener en cuenta que el posterior [Real Decreto 401/2021, de 8 de junio](#), estableció que «el plazo máximo para resolver y notificar la resolución al interesado será de tres meses, si bien excepcionalmente el órgano competente podrá acordar de manera motivada ampliar el plazo en tres meses más, circunstancia que se notificará expresamente al interesado. Vencido el plazo máximo sin haberse notificado resolución expresa, el interesado podrá entenderla estimada por silencio administrativo» (artículo 3.4).

En el presente caso observamos que, habiendo solicitado el interesado la compensación en fecha 30/01/2023, el plazo establecido de tres meses concluyó hace tiempo. Incluso aunque la administración hubiera ampliado por otros tres meses el citado plazo, tal y como le permite el precepto, el plazo habría concluido igualmente hace tiempo (en concreto, hace siete meses).

Dada esta circunstancia, hemos de concluir que el interesado, en virtud del sentido positivo que se asigna al silencio producido, ha de entender que su solicitud ha sido estimada.

Se ha de tener en cuenta, por ello (tal y como se avanzó ya en nuestra resolución de inicio de investigación), que el artículo 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es tajante al señalar, en estos casos, lo siguiente:

2. La estimación por silencio administrativo tiene a todos los efectos la consideración de acto administrativo finalizador del procedimiento. La desestimación por silencio administrativo tiene los solos efectos de permitir a los interesados la interposición del recurso administrativo o contencioso-administrativo que resulte procedente.

3. La obligación de dictar resolución expresa a que se refiere el apartado primero del artículo 21 se sujetará al siguiente régimen:

a) En los casos de estimación por silencio administrativo, la resolución expresa posterior a la producción del acto sólo podrá dictarse de ser confirmatoria del mismo.

b) En los casos de desestimación por silencio administrativo, la resolución expresa posterior al vencimiento del plazo se adoptará por la Administración sin vinculación alguna al sentido del silencio.

4. Los actos administrativos producidos por silencio administrativo se podrán hacer valer tanto ante la Administración como ante cualquier persona física o jurídica, pública o privada. Los mismos producen efectos desde el vencimiento del plazo máximo en el que debe dictarse y notificarse la resolución expresa sin que la misma se haya expedido, y su existencia puede ser acreditada por cualquier medio de prueba admitido en Derecho, incluido el certificado acreditativo del silencio producido. Este certificado se expedirá de oficio por el órgano competente para resolver en el plazo de quince días desde que expire el plazo máximo para resolver el procedimiento. Sin perjuicio de lo anterior, el interesado podrá pedirlo en cualquier momento, computándose el plazo indicado anteriormente desde el día siguiente a aquél en que la petición tuviese entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para resolver.

En consecuencia, transcurrido el plazo máximo fijado para la resolución de la solicitud sin que ésta se haya notificado, la persona interesada ha de entender estimada la misma, por lo que, con independencia de la emisión de la correspondiente resolución, que sólo podrá dictarse si fuera confirmatoria del mismo, deberá emitirse el certificado acreditativo del silencio producido, bien de oficio o a instancia de la persona interesada, y deberán realizarse los trámites correspondientes para cuantificar y proceder al abono de la ayuda solicitada.

Dada la demora en la que está incurriendo la administración a la hora de resolver y, dado el silencio positivo ya producido, a la hora de cuantificar y abonar la ayuda de compensación a arrendadores que estamos analizando, debemos recordar que el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana es claro al reconocer a la ciudadanía valenciana el derecho a que las administraciones públicas traten los asuntos que les afectan en un plazo razonable, en el marco del **derecho a una buena administración**.

La vigencia de los artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en conexión con el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, 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 expresa, congruente y motivada, 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).

Como ha recordado la más autorizada doctrina, el principio de la buena administración se relaciona con **el derecho al buen funcionamiento de una Administración cuya función es servir** (por todos, Ponce Solé y Orió Sallent, El derecho a ser empadronado y la buena administración. Legalidad, Políticas Públicas y Buenas prácticas, 2022, pág. 45).

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.

Dadas las anteriores circunstancias, resultan de todo punto de vista ineludible que la administración adopte en el presente supuesto (y en todos aquellos otros que guarden con el mismo una identidad de razón) todas aquellas medidas, organizativas y de dotación de medios personales y/o materiales, que sean necesarias para lograr el impulso de la tramitación del expediente y el abono, real y efectivo, de las cantidades correspondientes a una compensación que, en virtud de los efectos positivos que se asignan a la inactividad de la administración, el interesado ya ha visto reconocida.

Por otra parte, y con independencia de que se adopten las medidas para impulsar el abono de las cantidades que correspondan a la persona interesada, consideramos que la administración debería iniciar en el presente caso una investigación interna de los hechos producidos, al objeto de identificar y corregir las disfunciones que se están produciendo, adoptando las medidas que resulten pertinentes al efecto de erradicar aquellas que queden constatadas y evitar que se repitan en el futuro.

Por otra parte, debemos recordar que el artículo 32.1 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público establece 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 resolver la solicitud del interesado, dejando transcurrir un lapso de tiempo que rebasa sobrada e injustificablemente el plazo máximo fijado para ello, está provocando una evidente lesión de los derechos de la persona interesada, tal y como se ha expuesto (en particular, la lesión del derecho a una buena administración); 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, formulamos a la **Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda** 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, a la vista del transcurso del plazo fijado en el Real Decreto 401/2021 de 8 de junio, para el reconocimiento de la compensación a los propietarios y arrendadores sin que se haya dictado la correspondiente resolución, y dado el carácter positivo atribuido al silencio producido, proceda a dictar resolución si ésta fuera confirmatoria del silencio, o en su defecto, proceda a emitir el correspondiente certificado acreditativo del silencio producido, iniciando los trámites necesarios para proceder al abono, sin más demora, de la ayuda solicitada.

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, **RECOMENDAMOS** 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 demora que se viene produciendo en el marco del presente expediente de ayudas a la vivienda.

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