

"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 2400339

Materia Vivienda

Asunto Reclamación por denegación de ayuda de rehabilitación de vivienda

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 30/01/2024, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por la denegación de una ayuda a la rehabilitación de vivienda, solicitada a la administración autonómica en fecha 07/06/2023 (Expediente RHBACC/2023/00031/03).

Según expuso el interesado, solicitada la ayuda recibieron el 27/10/2023 un requerimiento de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda para que aportasen, de acuerdo con lo que exigían las bases de la convocatoria de la ayuda, un certificado de empadronamiento emitido por el Ayuntamiento de Ibi.

En esa misma fecha solicitaron a la citada administración local la emisión del certificado de empadronamiento. Al no recibir el documento, reiteraron su petición en fecha 03/11/2023.

Señaló el ciudadano que, al no recibir el certificado solicitado, en fecha 13/11/2023 dirigieron un escrito a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, indicando que no podían aportar el certificado, pues el mismo no había sido emitido por el Ayuntamiento de Ibi, reseñando que el resto de la documentación del expediente estaba completa.

En fecha 05/12/2023 se les hizo entrega del certificado de empadronamiento, procediendo a presentarlo ese mismo día ante la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

En fecha 21/12/2023 se les notificó la denegación de la ayuda. Tras solicitar información sobre los motivos de la denegación, en fecha 11/01/2024 se les remitió un informe explicativo de las causas que habían conducido a la denegación de la ayuda solicitada.

A la vista de estos hechos, el interesado expuso su reclamación, al entender que el motivo de la denegación no se basó en el incumplimiento de los requisitos materiales que determinan que les corresponda la concesión de la ayuda, sino en la falta de presentación de un documento que no pudieron presentar por no ser emitido en un tiempo razonable por el Ayuntamiento de Ibi.

Según expuso el interesado:

(...) la comunidad solicitó al ayuntamiento con antelación de que se necesitaba este documento pero el Ayuntamiento de Ibi no lo entregó a pesar de varias instancias, llamadas y correos electrónicos. La comunidad presentó ante Conselleria las instancias como que se había solicitado el certificado de empadronamiento al ayuntamiento pero sin contestación. Es por ello que NO estamos de acuerdo debido a la necesidad que tiene esta comunidad en realizar estas obras de accesibilidad que por un error de una administración local, Conselleria haya denegado las ayudas

1.2. El 13/02/2024, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Ibi que remitieran al Síndic de Greuges un informe, concediéndoles al efecto el plazo de un mes, sobre las siguientes cuestiones:

- Ayuntamiento de Ibi.

- Nos informará sobre los motivos que determinaron la demora en la emisión del certificado de empadronamiento de referencia, con expresión de las medidas adoptadas, o a adoptar, para evitar que en el futuro se vuelvan a repetir las disfunciones que se hubieran podido producir y detectar.

- Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda

- Nos informará sobre los motivos que han conducido a reclamar, en las bases de las convocatorias de ayudas de referencia, a que sean los ciudadanos quienes aporten al expediente un certificado de empadronamiento destinado a consignar datos que obran en poder de otra administración, en lugar de proceder a recabarlo directamente a través de las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto (en este caso, la Plataforma Autonómica de Interoperabilidad).
- Valoración de la posibilidad de que se haya afectado, en el presente supuesto, el derecho de los solicitantes de las ayudas a no aportar datos o documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante o hayan sido elaborados por cualquier otra Administración (artículos 28 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- En el caso de que se concluya la afectación de dicho derecho, medidas susceptibles de ser adoptadas para, en convocatorias futuras, no requerir a los solicitantes de ayudas la presentación de certificados de empadronamiento que puedan ser recabados directamente por la administración a través de las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto (en este caso, la Plataforma Autonómica de Interoperabilidad).
- Medidas susceptibles de adopción, en el presente caso, para revisar la denegación de la ayuda acordada por esa administración autonómica.

1.3. El 07/03/2024 se registró el informe remitido por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. En dicho informe, tras exponerse los antecedentes del expediente, se concluía señalando:

(...) en fecha 5 de diciembre de 2023, fuera del plazo establecido, con número de registro GVRTE/2023/4864711, aportan nueva documentación complementaria, aportando el certificado de empadronamiento del Ayuntamiento de Ibi, en el que se establece lo siguiente: "Que, consultado el programa del Padrón de habitantes municipal, todas las viviendas del edificio residencial, sito en (...), están habitadas, a excepción del 1º derecha y 2º izquierda, de un total de diez viviendas."

En consecuencia, en fecha 19 de diciembre de 2023, se dictó Resolución relativa a la concesión de las ayudas reguladas mediante la Orden 4/2023, de 15 de marzo, notificada con acuse de recibo el 21 de diciembre de 2023, en la que se deniega la ayuda solicitada al expediente RHBACC/2023/00031/03, habiendo sido denegada por el motivo 29:

29-Incumplir lo establecido en las bases reguladoras de la Orden 4/2023, de 15 de marzo, de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones de mejora de la accesibilidad a las viviendas del Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025 y se convocan las ayudas para el ejercicio 2023, por el/los motivo/s que se detalla/n.

Respecto de la consulta a la Plataforma Autonómica de Interoperabilidad, el técnico competente, en el momento oportuno, realizó la correspondiente consulta sobre el empadronamiento. No obstante, tal y como se indicó en el reparo 32, una de las personas no figuraba empadronada en Ibi, sino en Vergel, y de otra, no constaban los datos suficientes que acreditaran la residencia en ella antes de la solicitud de la ayuda. Por ello, se hizo el correspondiente requerimiento, no afectando de esta forma lo dispuesto en los artículos 28 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, pues había duda razonable para ello.

Asimismo, visto el documento aportado en fecha 5 de diciembre de 2023, consistente en el certificado de empadronamiento del Ayuntamiento de Ibi, el mismo no acredita ni justifica las dudas requeridas pues no se hace referencia a que, en fecha de solicitud de la ayuda, en 7 de junio de 2023, las personas estaban empadronadas conforme y a lo establecido las bases, dando lugar a la denegación de la ayuda mediante la Resolución de 19 de diciembre de 2023, notificada con acuse de recibo el 21 de diciembre de 2023.

En la misma resolución notificada, se establece el pie de recurso pertinente, estableciendo que contra la presente resolución, que pone fin a la vía administrativa, se podía interponer potestativamente recurso de reposición ante la Secretaría Autonómica de Vivienda en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de su notificación, de conformidad con lo establecido en los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o bien, directamente recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación, de conformidad con lo establecido en los artículos 10.1.a y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso administrativa.

No obstante, no consta que la comunidad de propietarios interesada presentara recurso alguno en el plazo pertinente, habiendo remitido un escrito por correo electrónico a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, en fecha el 27 de diciembre de 2023, solicitando aclaraciones y habiendo emitido, esta administración, comunicación sobre ello el 11 de enero de 2024

- 1.4. El 20/03/2024 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 20/03/2024 la persona interesada presentó alegaciones, exponiendo que «visto el escrito de fecha 20/03/2024 es correcto lo que comunican pero conforme les comunicamos es un problema que su origen está en el Ayuntamiento de Ibi que no presentó en plazo el certificado de empadronamiento por ello creemos que deben insistir en este organismo, ya que Conselleria de Viviendas comunico que se presentó fuera de plazo el empadronamiento».
- 1.6. En fecha 15/03/2024 tuvo entrada en el registro de esta institución una comunicación por el que se indicaba que se remitía el informe emitido por la Secretaría General; no obstante, dicho informe no se adjuntaba.
- 1.7. Realizadas las gestiones oportunas desde esta institución, en fecha 16/04/2024, fuera del plazo concedido al efecto, tuvo entrada el informe emitido por el Ayuntamiento de Ibi. En el mismo se expuso:

INFORME

PRIMERO. El Área de Secretaría, de acuerdo con la RPT vigente en la actualidad, asume las funciones propias de la Secretaría municipal, recogidas en la normativa de aplicación a los funcionarios de habilitación nacional, subescala Secretaría, entre otras. Dentro de dicho área se encuentra incardinada la oficina del padrón municipal y el personal adscrito a la misma. Según la RPT vigente (remitida por RRHH a quien suscribe pero no publicada en el portal de transparencia), únicamente se encuentra adscrito al departamento de padrón un puesto. Dicho puesto es un administrativo. Como superior jerárquico tiene al puesto n.º 11201, Técnico Medio de Gestión.

Quien suscribe presta servicios en este Ayuntamiento desde el 12 de marzo de 2020. Ya desde entonces alerté verbalmente de la imposibilidad de que un único funcionario atendiera dicha oficina de padrón solo, por la enorme carga de trabajo que implicaba. Durante sus periodos vacaciones, era sustituido por personal de Secretaría, que debía abandonar sus tareas y cambiarse de departamento. Dicha opción ya se planteó como no adecuada, por cuanto ese personal dejaba de realizar funciones obligatorias legalmente propias del Área de Secretaría.

Desde entonces, se han emitido por quien suscribe numerosos informes poniendo de manifiesto la enorme falta de recursos humanos en el área de Secretaría, la sobrecarga de trabajo del único administrativo que presta servicio en dicha oficina de padrón y de las colas de personas interesadas en la atención padronal que se forman en la propia entrada del Ayuntamiento, produciéndose en ocasiones situaciones de tensión y enfrentamiento con el funcionario. La relación de informes es la siguiente (entre ellos se incluye uno del propio funcionario administrativo encargado de padrón):

- 22 de abril de 2021
- 9 de mayo de 2022
- 6 de octubre de 2022
- 29 de septiembre de 2023
- (...)
- 24 de febrero de 2023, informe del administrativo que se transcribe literalmente
- (...)

SEGUNDO. Con fecha 26 de septiembre de 2023 causa baja por enfermedad el administrativo que presta servicios en el padrón municipal. Después de múltiples conversaciones mantenidas con los responsables del área y de recursos humanos, así como de correos electrónicos remitidos, a fecha de hoy continúa sin haberse cubierto dicha baja, no constando en el departamento de recursos humanos ningún expediente administrativo para el llamamiento de algunos de los aspirantes que integran la bolsa de trabajo de administrativo vigente en el propio Ayuntamiento de Ibi. Se desconocen los motivos de dicha decisión política. Eso ocasionó que durante varias semanas no se prestara el servicio de padrón, puesto que no fue hasta semanas después cuando por parte de la Concejala del Área de Recursos Humanos se dio orden verbal a dos funcionarias auxiliares administrativas adscritas al área de Secretaría, pero que prestaban servicios físicamente en Deportes y en el Archivo municipal, para que comenzaran a realizar las funciones propias relacionadas con el padrón municipal, que incluye la atención al público, expedición de certificados y trámites varios, entre otros. Por tanto, en la fecha a que alude la queja interpuesta por la comunidad de propietarios afectada, el Ayuntamiento no prestó los obligados servicios de padrón municipal, por causas ajenas a la voluntad de quien suscribe.

- 1.8. El 24/04/2024 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.
- 1.9. El 07/05/2024 la persona interesada presentó alegaciones, exponiendo que «visto el informe del Excmo. Ayuntamiento de Ibi donde tras su lectura únicamente se indica la falta de personal, material y otras situaciones que a priori no vienen al caso para justificar a la comunidad de propietarios que no se aportara el certificado de empadronamiento de la comunidad cuando fue reclamado en varias ocasiones advirtiendo la caducidad del expediente de Conselleria de Vivienda, Actualmente la comunidad se sigue viendo indefensa ya que ha sido denegada una ayuda para la eliminación de barreras arquitectónicas que con tanta urgencia necesitan».
- 1.10. El 21/05/2024 se registró el informe remitido por el Ayuntamiento de Ibi, en el que se indicaba:

(...) Secretario del Excmo. Ayuntamiento de Ibi (Alicante),

CERTIFICO:

Que el funcionario encargado del negociado de Padrón de Habitantes y Estadística Municipal, (...), atendiendo el escrito formulado por (...) en representación de la COMUNIDAD DE PROPIETARIOS (...), por el que solicita certificado relativo al empadronamiento del edificio, a fin de acceder a ayudas de accesibilidad de las viviendas, ha emitido, con fecha 20/05/2024, informe en el que hace constar: "Que todas las viviendas del edificio residencial, constituido por una planta baja comercial y cinco alturas con dos viviendas por plantas, sito en calle (...) están habitadas, a excepción de las viviendas sitas en 1º-dcha. 2º-lzda. Es decir, que más del 50 % de los domicilios están ocupados."

1.11. El 24/05/2024 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.

1.12. El 24/05/2024 la persona interesada presentó alegaciones. En esencia, expone lo siguiente:

(...) no entiendo para que nos sirve ahora el certificado de empadronamiento pues Conselleria de Vivienda ya se presentó y fue denegada la ayuda porque se presentó fuera de plazo, por lo que no entiendo ahora para que queremos este certificado. Lo que la Comunidad quiere es que sea incluida en las ayudas del 2023, porque presentó toda la documentación menos el certificado de empadronamiento porque el Ayuntamiento de Ibi no lo facilitó en tiempo y forma incluso estando advertidos de que teníamos un plazo. Al ser un problema entre administraciones públicas rogamos se exija que sea incluida esta comunidad en las ayudas del 2023 ya que los propietarios cumplían todos los requisitos y necesitan realizar estas actuaciones para mejorar la accesibilidad.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

De la lectura de los antecedentes que obran en el expediente y que acabamos de exponer, se aprecia que la resolución denegatoria de la ayuda adoptada por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se basó en el incumplimiento de lo establecido en las bases reguladoras de la Orden 4/2023, de 15 de marzo, que regulaban la convocatoria.

Cuando los ciudadanos solicitaron que se les informase sobre cuáles eran los motivos que determinaron en concreto que no cumpliesen las bases de la convocatoria, la conselleria les indicó lo siguiente:

(...) en el referido expediente no se ha subsanado la siguiente cuestión:

De acuerdo con el apartado 1.c) de la base Séptima de la Orden 4/2023, de 15 de marzo, se deberá acreditar que, al menos, el 50% de las viviendas constituyan el domicilio habitual de sus propietarios, usufructuarios o arrendatarios en el momento de solicitar las ayudas de este programa. - deberá acreditarse con informe municipal actualizado.

Consecuentemente, esta solicitud se encuentra actualmente denegada

No se adoptó, por lo tanto, una resolución de desistimiento, de acuerdo con lo establecido en el artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPA), basada en la no subsanación por parte de los interesados del requerimiento que les fue dirigido por la citada administración y en la no aportación de uno de los documentos que, según las bases de la convocatoria, debería haberse adjuntado a la solicitud inicial.

En este sentido, indica la conselleria que, analizado el certificado presentado fuera de plazo, «el mismo no acredita ni justifica las dudas requeridas pues no se hace referencia a que, en fecha de solicitud de la ayuda, en 7 de junio de 2023, las personas estaban empadronadas conforme y a lo establecido las bases (...)».

De la lectura del informe de la administración apreciamos que la citada conselleria procedió a realizar la consulta a través de la Plataforma Autonómica de Interoperabilidad, al objeto de obtener la información necesaria y no requerir a las personas interesadas su aportación, para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 28 LPA sobre la no obligación de las personas interesadas de aportar documentos y datos que ya obren en poder de las administraciones públicas o hayan sido elaboradas por estas.

Hemos de recordar que en la resolución de inicio de investigación se solicitó expresamente a la administración autonómica que nos informara sobre la «valoración de la posibilidad de que se haya afectado, en el presente supuesto, el derecho de los solicitantes de las ayudas a no aportar datos o documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante o hayan sido elaborados por cualquier otra Administración (artículos 28 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas)».

De la lectura del informe remitido por la administración autonómica se deduce, como se acaba de indicar, que el técnico actuante realizó dicha consulta. En este sentido, se afirma:

No obstante, tal y como se indicó en el reparo 32, una de las personas no figuraba empadronada en Ibi, sino en Vergel, y de otra, no constaban los datos suficientes que acreditaran la residencia en ella antes de la solicitud de la ayuda. Por ello, se hizo el correspondiente requerimiento, no afectando de esta forma lo dispuesto en los artículos 28 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, pues había duda razonable para ello.

De la lectura de dicho reparo 32 se aprecia que el mismo indicaba:

32-De acuerdo con el apartado 8.p) de la base Decimocuarta, falta aportar o no se ha cumplimentado correctamente el modelo normalizado de justificación de residencia en el edificio de persona con discapacidad acreditada por la Generalitat Valenciana o mayor de 80 años. Declaración responsable (impreso 12744). Se deberá aportar el impreso debidamente cumplimentado y firmado.

- Hay una hermana que figura empadronada en el Vergel y la otra no constan datos, aclarar, o aportar certificados de empadronamiento como que residen en esta vivienda antes de la solicitud una de las 2, o si hay otro vecino >80 años o con discapacidad que figure que tiene movilidad

Es decir, preguntada la administración sobre cuáles fueron los motivos que le condujeron a solicitar a las personas interesadas la presentación de un certificado de empadronamiento de los residentes en el edificio de referencia, se hace referencia a una duda que no guarda relación con el motivo que, a la postre, determinó la denegación de la ayuda.

Hemos de recordar que dicho motivo se encontraba en el reparo 8 del requerimiento de subsanación:

- De acuerdo con el apartado 1.c) de la base Séptima, se deberá acreditar que, al menos, el 50% de las viviendas constituyan el domicilio habitual de sus propietarios, usufructuarios o arrendatarios en el momento de solicitar las ayudas de este programa.
- deberá acreditarse con informe municipal actualizado

De este modo, a pesar de haber sido consultada expresamente al respecto, la administración autonómica no ha justificado adecuadamente en su informe que el dato que condujo (por su no justificación en el expediente) a la denegación de la ayuda, fuera un dato que no pudo obtener de la consulta de la plataforma de interoperabilidad (artículo 28 LPA) y se viera por ello obligada a solicitar su presentación a las personas interesadas.

Consecuencia de ello *podría ser* que las personas interesadas, a pesar de cumplir materialmente los requisitos que justificarían la concesión de la ayuda, hayan visto denegada la misma porque la administración no recabara directamente un dato al que podría haber accedido mediante la consulta de las plataformas de interoperabilidad, como era su obligación (artículo 28 LPA) y respecto del cual, en consecuencia, no debió pedir su presentación a las personas interesadas.

En este sentido, y con carácter indiciario, el propio argumento aducido por la administración a la vista del certificado del Ayuntamiento de Ibi (presentado extemporáneamente por los interesados pero tenido en cuenta por la administración, que señala que las viviendas están habitadas, salvo dos) pone de manifiesto esta posibilidad, cuando considera que el mismo no certifica este hecho “en fecha de solicitud de la ayuda”.

En resumen, la imposibilidad de la administración de acceder a la información necesaria para determinar el cumplimiento de los requisitos de concesión de la ayuda es un extremo que, a pesar de haber sido requerido por esta institución expresamente, no ha sido adecuadamente justificado por la administración autonómica, en la medida en la que se explica el requerimiento de subsanación en un motivo que no es el que a la postre determinó la denegación de la ayuda y respecto del cual no se motiva adecuadamente la imposibilidad de su obtención por la consulta de las plataformas de interoperabilidad.

Llegados a este punto, debemos insistir, como se ha hecho en los diferentes informes anuales presentados a Les Corts, en la necesidad de que las administraciones públicas faciliten a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, no requiriéndoles la presentación de datos y documentos que se hallen en poder de las administraciones o hayan sido elaboradas por éstas y respecto de los cuales sea posible el acceso por medio de las plataformas de interoperabilidad.

A este respecto, es preciso recordar que el artículo 13 LPA es claro al establecer que las autoridades y empleados públicos deberán facilitar a los administrados el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones

Del mismo modo, es preciso recordar que el artículo 3 (Principios Generales) LRJSP prescribe que las administraciones públicas, en sus relaciones, deberán respetar, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos; simplicidad, claridad y proximidad a estos; participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa; racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión y eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados (...).

En otro orden de cuestiones, el análisis de la información que obra en el expediente permite apreciar, asimismo, que la demora en la aportación de los documentos solicitados por la conselleria de vivienda y la imposibilidad de cumplir el plazo concedido para ello, no se debió a la dejación o negligencia de las personas interesadas, sino a la imposibilidad de hacerlo por no haber emitido el Ayuntamiento de Ibi en plazo el informe de empadronamiento que se les estaba reclamando.

Según se ha expuesto, recibido el requerimiento de subsanación de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, los interesados procedieron a solicitar al Ayuntamiento de Ibi la emisión del citado certificado de empadronamiento, el cual fue emitido, no obstante, una vez concluido el plazo de subsanación que les había sido otorgado por la conselleria.

Dados estos hechos, el Ayuntamiento de Ibi, tras exponer diversas vicisitudes en relación con la organización de los medios personales para atender el servicio de padrón, concluye informando que «por tanto, en la fecha a que alude la queja interpuesta por la comunidad de propietarios afectada, el Ayuntamiento no prestó los obligados servicios de padrón municipal».

En consecuencia, la inactividad de la administración local en el presente supuesto -debido a una grave deficiencia organización de sus medios personales- se encuentra en la base de la falta de emisión del certificado solicitado, que impidió a los ciudadanos cumplir con el plazo de subsanación de su solicitud.

Dados estos hechos, sería preciso que el Ayuntamiento de Ibi llevase a cabo una investigación interna de las circunstancias acaecidas en el presente expediente, con la finalidad de detectar las deficiencias organizativas y de gestión de sus recursos que determinaron la enorme demora producida, al objeto de identificarlas y poder adoptar las medidas precisas para evitar que se repitan en el futuro.

Llegados a este punto, no podemos sino recordar que el artículo 20 (Responsabilidad de la tramitación) de la LPA) 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.
2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado.

A su vez, el artículo 21.6 LPA señala que «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»; añadiendo que «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».

Hemos de tener presente, igualmente, que el artículo 138 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana es claro al reconocer a la ciudadanía el derecho a «obtener resolución expresa de cuantas solicitudes formulen en materias de competencia de las entidades locales».

Del mismo modo, resulta ineludible recordar que 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».

La vigencia de la disposición analizada (en conexión con lo establecido en el artículo 8 del citado Estatuto de Autonomía y 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, 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 (...)». En consecuencia, ha afirmado 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, se demore indebidamente en emitirla 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.

Así las cosas, recordamos que el artículo 32.1 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (en adelante, LRJSP) 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 LPA 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 de emitir el certificado que solicitaron las personas interesada provocó una evidente lesión de sus derechos (en particular, del derecho a una buena administración), 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.

Todo ello, lógicamente, sin perjuicio del derecho que corresponde a las personas interesadas de instar a la apertura del mencionado procedimiento de responsabilidad patrimonial de la administración local por su anormal funcionamiento en el presente supuesto.

En relación con esta cuestión, reiteramos nuevamente que el artículo 3 (Principios Generales) LRJSP prescribe que las administraciones públicas, en sus relaciones, deberán respetar, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos; simplicidad, claridad y proximidad a estos; participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa; racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión y eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados (...).

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

- **A la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda**

Primero. RECOMENDAMOS que proceda a revisar el expediente de la ayuda de referencia al objeto de valorar si, a la vista de lo expuesto en la presente resolución de consideraciones, el requerimiento de mejora/subsanación de presentación del certificado de empadronamiento era necesario o supuso una vulneración de lo previsto en el artículo 28 LPA y de los requisitos establecidos en la convocatoria de las ayudas, adoptando las medidas que resulten necesarias para corregir el error que, en su caso, se hubiere cometido y que hubiere podido determinar la denegación de la ayuda a unas personas que materialmente cumplían los requisitos exigidos por la convocatoria.

- **Al Ayuntamiento de Ibi**

Segundo. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL de resolver en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, 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.

Tercero. RECOMENDAMOS que proceda a adoptar todas las medidas a su alcance para detectar los errores cometidos en la gestión de sus medios personales en el presente supuesto y para poner en marcha las actuaciones y protocolos que sean precisos para evitar que se reproduzcan en el futuro y garantizar, con ello, la adecuada prestación de los servicios públicos de su competencia.

Cuarto. De acuerdo con lo prevenido en los artículos 32 y ss. LRJSP y los artículos 65 y concordantes de la LPA, **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 e injustificable demora que se produjo en la tramitación y resolución de la solicitud de emisión de un certificado de empadronamiento, solicitado por las personas interesadas, que se encuentra en la causa de la denegación por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de su petición de ayuda de rehabilitación de vivienda.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, **en el plazo máximo de un mes**, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana