

"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** 2400670

**Materia** Vivienda.

**Asunto** Demora en resolución de solicitud de compensación a arrendadores.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

1.1. El 23/02/2024, 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 las solicitudes que había presentado para que se le concediera una compensación, en cuanto arrendador, por la suspensión del procedimiento de desahucio de los inquilinos de una vivienda de su propiedad, de acuerdo con lo prevenido en 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 y legislación concordante.

En este sentido, el interesado aportó una copia de los escritos presentados al efecto en fechas 13/04/2022 (número de registro GVRTE/2022/1157857) y 31/07/2023 (número de registro GVRTE/2023/3320457).

1.2. El 29/02/2024, 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 iniciado a resultas de las solicitudes formuladas por la persona interesada, con expresión de los actos y/o resoluciones que se hayan dictado en el seno del mismo; en el caso de que el expediente no haya sido resuelto, expondrá los motivos que lo han determinado y las medidas adoptadas, o a adoptar, para revertir esta situación y lograr su pronta resolución y abono, en el caso de corresponderle, de las cantidades compensatorias que le correspondan al interesado».

1.3. En fecha 27/03/2024 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 28/03/2024.

1.4. El 13/05/2024 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

Consultados los antecedentes obrantes en esta administración consta que efectivamente, en fecha 31 de julio de 2023 [el interesado] presentó (...) escrito solicitando la compensación a los arrendadores (...).

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 14/05/2024 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.

1.6. El 27/05/2024 la persona interesada presentó alegaciones, reiterando su reclamación por la demora en recibir una respuesta expresa a la solicitud formulada hace ahora más de un año.

## 2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada a que las administraciones públicas traten los asuntos que le afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración (artículo 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 fechas 13/04/2022 y 31/07/2023, 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.

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, 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).

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.

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 producido, adoptando las medidas que resulten pertinentes al efecto de erradicar aquellas que queden constatadas y evitar que se repitan en el futuro.

Finalmente, 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.

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 (...).

A la vista de cuanto antecede, y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular del presente procedimiento de queja; en concreto, el derecho a que las administraciones públicas traten los asuntos que le afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos a la **Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda** las siguientes consideraciones:

**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.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana