

"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 2400769

Materia Vivienda.

Asunto Demora en el abono de ayuda al alquiler de vivienda.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 27/02/2024, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora que viene padeciendo a la hora de que la administración autonómica le abone las cantidades correspondientes a una ayuda al alquiler de vivienda, que solicitó en el año 2022.

Es preciso recordar que, sobre esta cuestión, esta institución ha tramitado los previos expedientes de queja 2300755 y 2302410. En este último expediente de queja se dictó el 27/11/2023 una [resolución de cierre](#) al informarnos la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de la adopción de medidas para concluir la tramitación del procedimiento de pago y, con ello, hacer efectivo el abono de las cantidades que se le adeudan.

En este sentido expuso:

Efectivamente, tras la detección de los errores en la resolución de concesión de las ayudas al alquiler por las reclamaciones interpuestas por muchos afectados, debido al incorrecto funcionamiento de la aplicación informática diseñada para la tramitación y gestión de las ayudas, se procedió a la incoación de oficio de un expediente de revocación parcial de actos por esta Administración, dando lugar a la Resolución de 5 de abril de 2023, de revocación parcial por la que se conceden ayudas al alquiler de viviendas que fueron declaradas desistidas en la Resolución de 29 de diciembre de 2022 de concesión de ayudas al alquiler de viviendas, que fue publicada en el DOGV nº 9572 de fecha 12 de abril de 2023.

El [interesado] se vio afectado por la citada resolución concediéndole una ayuda por importe de 4.050 euros. Por esta administración se están realizando los trámites administrativos necesarios en relación con la documentación contable para el pago del primer plazo de la ayuda por importe de 2.081,25 euros, si bien hay que señalar que debido a la incorporación progresiva de las personas titulares del centros superiores y directivos de esta Vicepresidencia y en general por la reorganización de los diferentes departamentos, se ha producido un retraso en la tramitación de las mismas, pero que una vez normalizada la situación se están realizando las gestiones para poder realizar el pago a la mayor brevedad posible.

A través del nuevo escrito de queja presentado, el interesado expuso que, a pesar de lo informado y del tiempo transcurrido, «hoy martes 27 de febrero sigo sin cobrar el total de la ayuda al alquiler por la cual puse esta queja. Solamente recibí una parte, un primer pago sigo a la espera de cobrar el total de la ayuda».

- 1.2. El 11/03/2024, 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 de referencia, con indicación de los actos y/o resoluciones que se hayan adoptado en el seno del mismo; en el caso de que, como señala el interesado, no se haya procedido al pago de las cantidades pendientes, nos indicará las causas que lo han impedido y las medidas adoptadas, o a adoptar, para revertir esta situación y proceder, tal y como se anunció en el informe remitido a esta institución, al pronto pago de las cantidades adeudadas al ciudadano».
- 1.3. En fecha 10/04/2024 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 16/04/2024.
- 1.4. El 13/05/2024 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

Como ya se indicó en anterior informe el [interesado] resultó finalmente beneficiario de un ayuda al alquiler en virtud de Resolución de 5 de abril de 2023, de revocación parcial de anterior resolución por la que se conceden ayudas al alquiler de viviendas que fueron declaradas desistidas en la Resolución de 29 de diciembre de 2022 de concesión de ayudas al alquiler de viviendas, que fue publicada en el DOGV nº 9572 de fecha 12 de abril de 2023, por importe de 4.050 euros. Una vez producido el pago de un primer plazo de la ayuda por importe de 2.081,25, se están realizando las actuaciones administrativas oportunas para la incorporación de los remanentes del presupuesto del ejercicio 2023 al presupuesto del ejercicio 2024 momento en el que se procederá a la elaboración de los documentos contables correspondientes al pago de la cantidad restante, cuestiones éstas que se han visto afectadas por la puesta en funcionamiento de la aplicación NEFIS de gestión del presupuesto de la Generalitat

- 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 15/05/2024 la persona interesada presentó alegaciones, reiterando su reclamación por la demora que estaba padeciendo a la hora de obtener el abono efectivo de las cantidades que le había sido reconocidas en concepto de ayuda al alquiler de vivienda.

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, así como al derecho al

disfrute de una vivienda digna (artículos 9 y 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Como se ha señalado con anterioridad, el objeto del presente expediente de queja se centra en la demora que está padeciendo la persona interesada a la hora de obtener el abono efectivo de las cantidades que le fueron reconocidas en el marco de una convocatoria de ayudas al alquiler de vivienda del año 2022.

Debemos considerar, dicho sea con todos los respetos, que esta demora resulta absolutamente injustificable, pues la administración ha tenido tiempo más que suficiente para resolver todos los posibles contratiempos que hayan surgido en la tramitación del expediente para hacer efectivo el pago y lograr que la persona cuente con un dinero con el que, no debemos olvidarlo, hacer frente a los gastos de un bien esencial, como es la vivienda.

Como hemos señalado en las resoluciones emitidas sobre esta materia, se ha de partir en estos supuestos de la importancia que tiene el disfrute de una vivienda digna para la promoción y mantenimiento del disfrute de otros derechos básicos de la ciudadanía: la posesión de una vivienda facilita el acceso a otros derechos y constituye un importante factor de protección frente a la pobreza. De la misma manera, la pérdida de un alojamiento estable y digno se convierte, en muchas ocasiones, en la puerta de entrada a situaciones de exclusión social que, desgraciadamente, como nos muestra la realidad, son difíciles de revertir.

En este sentido, debemos insistir en la importancia que, en un escenario de incertidumbre económica como es el que nuestra sociedad vive en estos momentos, presenta que los recursos dispuestos para facilitar el acceso y/o mantenimiento de una vivienda digna lleguen a aquellos sectores de la población que más lo necesitan; este objetivo constituye, de este modo, una de las principales exigencias de las políticas públicas en materia de vivienda. A estos efectos, tramitar, resolver y abonar con prontitud las ayudas a la vivienda que solicita una persona constituye una tarea de la máxima importancia.

Es preciso tener en cuenta al respecto que el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana es tajante al reconocer a la ciudadanía valenciana el derecho a que las administraciones públicas traten sus asuntos **en un plazo razonable**.

Dicho reconocimiento viene reforzado por el hecho de que el artículo 8 del mismo Estatuto establezca que «los valencianos y valencianas, en su condición de ciudadanos españoles y europeos, son titulares de los derechos, deberes y libertades reconocidos en la Constitución Española y en el ordenamiento de la Unión Europea (...)», indicando que «los poderes públicos valencianos están vinculados por estos derechos y libertades y velarán por su protección y respeto, así como por el cumplimiento de los deberes».

A su vez, el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Derecho a la Buena Administración) establece que «toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable».

La vigencia de las disposiciones analizadas impone a las administraciones **un plus de exigencia** a la hora de abordar el análisis de los asuntos que afectan a los ciudadanos y darles una pronta solución, 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 alto Tribunal 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, entre otros, por el derecho de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule.

En el presente supuesto se analiza la demora que viene padeciendo la persona interesada a la hora de lograr el abono de una ayuda al alquiler de vivienda que solicitó en el año 2022, hace ahora casi dos años.

No es preciso, por lo tanto, realizar ulteriores argumentaciones para concluir que esta situación no se compadece con el citado **derecho a una buena administración** y que, por lo tanto, expone una demora totalmente injustificable, dicho sea con todos los respetos.

Llegados a este punto, no podemos sino recordar que el artículo 20 (Responsabilidad de la tramitación) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas 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 de esta misma Ley señala:

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.

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.

Al respecto, establece el artículo 32.1 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público 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 de ejecutar lo resuelto está provocando una evidente lesión de los derechos de la persona interesada, 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.

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 las administraciones públicas deberán respetar en su actuación, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos; simplicidad, claridad y proximidad a estos; participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa y racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión; así como el principio de 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 expediente de queja 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 tratar en un plazo razonable los asuntos que afecten a las personas solicitantes de ayudas, de conformidad con lo establecido en el

artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en el marco del derecho a una buena administración.

Segundo. En consecuencia, **RECOMENDAMOS** que adopte todas las medidas que resulten precisas para proceder, de manera inmediata, al abono efectivo de las ayudas que se adeudan a la persona interesada en concepto de alquiler de vivienda.

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 e injustificable demora que se viene produciendo en el marco del presente expediente de ayudas al alquiler de la 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