

"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 2401051

Materia Vivienda.

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

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 13/03/2024, 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 realizar el segundo pago de una ayuda al alquiler de vivienda que le fue reconocida en el marco del expediente ALQVIV/2022/16158/03.

En su escrito de queja la ciudadana expuso:

Para pedir por favor me ayuden con la reclamación del segundo pago de la ayuda del alquiler del año 2022 y 2023, solicite la ayuda el 28 de julio del 2022 y me dieron respuesta de que me daban la ayuda el 25 de noviembre de 2022 y El primer pago lo recibí en el mes de febrero de 2023, en el mes de marzo me llegó la nacionalidad española y mandé el comunicado para actualizar el número de documento, el 19 de mayo de 2023 me llegó un correo donde tenía que rellenar un documento con mis datos bancarios para poder realizar el segundo pago y hasta el día de hoy no he recibido el pago y cada que llamo me dicen que es por el cambio de NIE a DNI.

1.2. El 21/03/2024, 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 expresión de los actos y/o resoluciones que se hayan dictado en el seno del mismo. En el caso de que no se haya procedido al pago completo de la ayuda reconocida, expondrá los motivos que lo han impedido y las medidas adoptadas, o a adoptar, para revertir esta situación y lograr el pronto abono de las cantidades que se reconocieron a la promotora del expediente y se encuentran pendientes de pago».

1.3. En fecha 26/04/2024 tuvo entrada en el registro de esta institución un escrito de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, 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 29/04/2024.

1.4. El 06/06/2024 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

Las ayudas a que se refiere la interesada en el procedimiento son las ayudas para alquiler del ejercicio 2022, en los que la [persona interesada], resultó beneficiaria de una ayuda por importe de 3932,99 euros concedida en virtud de la Resolución de fecha 2 de enero de 2023, de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana, de concesión de las ayudas convocadas mediante Orden 4/2022, de 21 de

junio, de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de Ayudas al Alquiler de Viviendas correspondientes al Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025, y convocatoria para el ejercicio 2022. En el momento de formular la solicitud la solicitante tenía NIE como documento identificativo realizándose los documentos contables de retención de crédito correspondientes así como la resolución de concesión de la ayuda con dichos datos disponibles en ese momento. Resulta que, en algún momento posterior, la identificación de la [la persona interesada] ha cambiado a DNI lo que ha impedido tramitarle ningún pago puesto que no existe un protocolo claro a nivel informático ni contable para poder regularizar esta situación y tramitar los pagos con los nuevos datos, cuestión ésta en la que se está trabajando en la actualidad al objeto de implementar la posibilidad de hacer las modificaciones derivadas de situaciones como la comentada

1.5. El 10/06/2024 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 13/06/2024 la persona interesada presentó alegaciones, reiterando la reclamación expuesta en su escrito inicial de queja y exponiendo que «no es mi culpa que no tengan un buen sistema operativo para gestionar los cambios de documento».

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera vulnerado 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).

Tal y como se ha expuesto, se plantea en este procedimiento de queja la reclamación que la persona interesada formula por la demora que se está produciendo a la hora de que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda proceda a hacer efectivo el abono de las cantidades que, en concepto de ayuda al alquiler de vivienda, le fueron reconocidas en fecha 02/01/2023, hace ahora más de un año y medio.

Aduce la administración, para explicar este retraso, la necesidad de realizar unos trámites, dado que la interesada, con posterioridad a la solicitud de la ayuda, ha adquirido la nacionalidad española y ha cambiado su número de identificación (DNI en lugar de NIE).

Analizada la cuestión, estimamos, dicho sea con todos los respetos, que la explicación ofrecida por la administración no puede justificar la demora que se viene produciendo, al existir una evidente e inaceptable desproporción entre los trámites a realizar para materializar el pago de la ayuda y el tiempo que la administración viene dedicando a los mismos (como se acaba de señalar, más de un año y medio).

La administración ha tenido tiempo más que suficiente para resolver 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 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**.

La vigencia de esta disposición (en conexión con lo establecido en el artículo 8 del citado Estatuto y el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) 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 (...)».

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 y se le reconoció en el mes de enero de 2023, hace ahora más de un año y medio.

No es preciso realizar ulteriores argumentaciones para concluir que esta situación no se compecece 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 (en adelante, LPA) establece que «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 anormalidad en la tramitación de procedimientos»; añadiendo que «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 (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 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.

En relación con esta cuestión, 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 virtud de cuanto antecede, y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se ha vulnerado el derecho de la persona titular de la 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 los asuntos que afecten a los ciudadanos solicitantes en un plazo razonable, 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 y si no lo hubiere hecho ya, al abono efectivo de las cantidades que se adeudan a la persona interesada en concepto de ayuda al alquiler de vivienda.

Tercero. De acuerdo con lo prevenido en los artículos 32 y ss. LRJSP y los artículos 65 y concordantes 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 viene produciendo en el marco del presente expediente de ayudas a 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