

"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 2401113

Materia Vivienda

Asunto Demora en resolución de ayuda BONO JOVEN alquiler 2023

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 15/03/2024, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que está incurriendo la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la hora de resolver la solicitud de una ayuda de BONO JOVEN de alquiler que formuló, al amparo de las bases de su convocatoria, el 18/05/2023 (número de registro GVRTE/2023/2131259).

En su escrito de queja la persona interesada expuso:

El 28 de abril de 2023 se publica en el DOGV las bases reguladoras y la convocatoria del Bono Alquiler Joven para el ejercicio 2023. El plazo para presentar la solicitud se inicia el 2 de mayo de 2023 hasta el 2 de junio de 2023, inclusive. A fecha 6 de marzo de 2024, más de 9 meses después, solo se han revisado las solicitudes presentadas entre el 2 de mayo y el 12 de mayo de 2023, inclusive. Yo, personalmente, presenté la solicitud el 18 de mayo de 2023, y todavía no se tienen noticias al respecto.

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 a la resolución de la solicitud de ayuda, expondrá los motivos que lo han impedido y las medidas adoptadas, o a adoptar, para revertir esta situación y lograr la resolución de la misma y el pronto pago de las cantidades que, en su caso, se reconozcan a la persona interesada».

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:

Consultados los antecedentes obrantes en esta Dirección General de Vivienda y, en particular el expediente de Ref^a. (...), resulta que [la interesada] presentó con fecha 18 de mayo de 2023 solicitud de ayudas al alquiler en la convocatoria efectuada mediante RESOLUCIÓN de 21 de abril de 2023, (...).

En el citado procedimiento de concesión directa de las ayudas convocadas se ha dictado diversas resoluciones estimando las solicitudes con derecho ayuda, según orden correlativo de presentación: RESOLUCIÓN de 15 de septiembre de 2023, de la directora general de Vivienda, de concesión de las ayudas convocadas mediante la Resolución de 21 de abril de 2023, de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana, de aprobación de bases reguladoras para la concesión directa del Bono Alquiler Joven, y convocatoria para el ejercicio 2023 (resolución primera); RESOLUCIÓN de 28 de diciembre de 2023, de la directora general de Vivienda, de concesión de las ayudas convocadas mediante la Resolución de 21 de abril de 2023, de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana, de aprobación de bases reguladoras para la concesión directa del Bono Alquiler Joven, y convocatoria para el ejercicio 2023 (Resolución segunda); y RESOLUCIÓN de 29 de diciembre de 2023, de la directora general de Vivienda, de concesión de las ayudas convocadas mediante la Resolución de 21 de abril de 2023, de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana, de aprobación de bases reguladoras para la concesión directa del Bono Alquiler Joven, y convocatoria para el ejercicio 2023 (resolución tercera). Como quiera que, al día de la fecha, la dotación económica de la citada convocatoria no ha sido agotada, se está en disposición de atender sucesivas solicitudes hasta agotar el crédito disponible en relación con lo cual se está realizando las actuaciones administrativas correspondientes

- 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. No obstante, no tenemos constancia de que la ciudadana haya verificado este trámite, a pesar del tiempo transcurrido.

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).

Tal y como se ha expuesto, la persona interesada solicitó en fecha 18/05/2023 que se le concediera una ayuda al alquiler de vivienda, sin que haya recibido resolución alguna al respecto.

La administración expone en el informe remitido que se han dictado diversas resoluciones y que, dado que no se ha agotado todavía el crédito presupuestario, se está en condiciones de proceder a la concesión de nuevas ayudas, dictando las resoluciones pertinentes al efecto.

Sin embargo, ninguna información ofrece la Conselleria en su informe sobre el estado de tramitación de la solicitud de la persona interesada y la resolución que se haya dictado al respecto, ya sea de concesión o de denegación de la misma, a pesar del tiempo transcurrido (ahora, más de un año).

Asimismo, es preciso destacar que la última resolución a la que hace referencia la administración en su informe del mes de junio de 2024 tiene fecha del mes de diciembre de 2023; de lo que se ha deducir que, transcurridos seis meses y existiendo crédito presupuestario disponible, no se habían dictado resoluciones respecto de las solicitudes pendientes, formuladas en tiempo y forma por las personas.

Es preciso recordar que la base decimocuarta (Resolución convocatoria y plazo. Recursos) de la Resolución de 21 de abril de 2023, que regula la convocatoria, establece:

1. Corresponde a la persona titular de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, u órgano en quien delegue, dictar la resolución de concesión del Bono Alquiler Joven. La resolución será motivada.

El procedimiento podrá resolverse de forma parcial, a medida que las personas o unidades de convivencia solicitantes presenten la totalidad de la documentación exigida, pudiendo acumularse a estos efectos de conformidad con lo dispuesto en el artículo 57 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

(...)

3. **El plazo para resolver y notificar la resolución del procedimiento será de seis meses** desde que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación y aportado la documentación necesaria para resolver de forma completa. Transcurrido dicho plazo sin que haya recaído resolución y la misma no ha sido notificada, se entenderá desestimada la solicitud de concesión del Bono Alquiler Joven, en los términos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas. Tal y como dispone la citada ley, 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 (la negrita y el subrayado es nuestro).

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 dispuesto en el artículo 8 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) impone a las administraciones públicas **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, 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.

En el presente supuesto se analiza la demora que viene padeciendo la persona interesada a la hora de lograr que se emita una resolución respecto de una solicitud de ayuda al alquiler de vivienda que formuló en el mes de mayo de 2023; hace ahora más de un año.

No es preciso 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 (en adelante, 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».

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 demora en resolver la ayuda solicitada 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 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 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, a la mayor brevedad, a la resolución de la solicitud de ayudas de la persona interesada y al abono efectivo de las cantidades que, en su caso, le sean reconocidas.

Tercero. 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 demora en la resolución del presente procedimiento 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