

"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

Queixa 2401360

Matèria Habitatge

Assumpte Demora en l'abonament d'ajuda a l'habitatge

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

- 1.1. El 05/04/2024, la persona promotora de l'expedient va interposar una queixa en la qual manifestava la seua reclamació per la demora en què estava incorrent l'Administració autonòmica a l'hora de procedir a l'abonament d'una ajuda al lloguer d'habitatge, corresponent a la convocatòria de l'any 2020 i que va donar lloc a la tramitació de l'expedient 46/06613/2020.
- 1.2. El 17/04/2024, admesa la queixa a tràmit, es va requerir a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge que remetera al Síndic de Greuges un informe, per a la qual cosa se li va concedir el termini d'un mes, sobre «l'estat de tramitació de l'expedient de referència, amb expressió dels actes i/o les resolucions que s'hagen adoptat. En el cas que, com indica la interessada, no s'haja procedit a l'abonament de les quantitats reconegudes, ens indicaran els motius que ho han impedit i les mesures adoptades, o que adoptaran, per a revertir esta situació i aconseguir el ràpid pagament de l'ajuda de referència».
- 1.3. En data 16/05/2024 va tindre entrada en el Registre d'esta institució un escrit de la citada conselleria, en què sol·licitava l'ampliació del termini concedit per a emetre el referit informe; ampliació que, pel termini addicional d'un mes, va ser acordada per mitjà de resolució de data 20/05/2024.
- 1.4. Transcorregut el termini concedit, no s'ha rebut l'informe requerit a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge, per la qual cosa esta institució no ha pogut contrastar els fets denunciats per l'autor de la queixa, de manera que resulta forçós partir de la seua veracitat i de la passivitat de l'Administració autonòmica a l'hora de procedir a l'abonament de les quantitats que se li deuen en concepte s'ajuda al lloguer d'habitatge.

2 Conclusions de la investigació

El present expedient es va iniciar per la possibilitat que s'haguera afectat el dret de la persona interessada per tal que les administracions públiques tracten els assumptes que l'afecten en un termini raonable, en el marc del dret a una bona administració (article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana).

Com s'ha assenyalat amb anterioritat, l'objecte del present expedient de queixa se centra en la demora que està patint la persona interessada a l'hora d'obtindre l'abonament efectiu de les quantitats que li van ser reconegudes en el marc de la convocatòria d'ajudes al lloguer d'habitatge de l'any 2020.

Hem de considerar, dit siga amb tots els respectes, que esta demora resulta absolutament injustificable, perquè l'Administració ha tingut temps més que suficient per a resoldre tots els possibles contratemps que hagen sorgit en la tramitació de l'expedient per a fer efectiu el pagament i aconseguir que la persona dispose d'uns diners amb els quals, no hem d'oblidar-ho, fer front a les despeses d'un bé essencial, com és l'habitatge.

Com hem assenyalat en les resolucions emeses sobre esta matèria, s'ha de partir en estos supòsits de la importància que té el gaudi d'un habitatge digne per a la promoció i el manteniment del gaudi d'uns altres drets bàsics de la ciutadania: la possessió d'un habitatge facilita l'accés a altres drets i constituïx un factor important de protecció davant de la pobresa. De la mateixa manera, la pèrdua d'un allotjament estable i digne es convertix, moltes vegades, en la porta d'entrada a situacions d'exclusió social que, desgraciadament, com ens mostra la realitat, són difícils de revertir.

En este sentit, hem d'insistir en la importància que, en un escenari d'incertesa econòmica com el que viu la nostra societat en estos moments, presenta que els recursos disposats per a facilitar l'accés i/o el manteniment d'un habitatge digne arriben a aquells sectors de la població que més els necessiten; este objectiu constituïx, així, una de les principals exigències de les polítiques públiques en matèria d'habitatge. A este efecte, tramitar, resoldre i pagar al més prompte possible les ajudes a l'habitatge que sol·licita una persona constituïx una tasca de la màxima importància.

Cal tindre en compte sobre este tema que l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana és categòric quan reconeix a la ciutadania valenciana el dret que les administracions públiques tracten els seus assumptes **en un termini raonable**.

Este reconeixement està reforçat pel fet que l'article 8 del mateix Estatut establisca que «els valencians i valencianes, en la seua condició de ciutadans i ciutadanes espanyols i europeus, són titulars dels drets, deures i llibertats reconeguts en la Constitució Espanyola i en l'ordenament de la Unió Europea (...)», i indica que «els poders públics valencians estan vinculats per estos drets i llibertats i vetllaran per la seua protecció i respecte, així com pel compliment dels deures».

Al seu torn, l'article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea (Dret a la bona administració) estableix que «tota persona té dret que les institucions i òrgans de la Unió Europea tracten els seus assumptes de manera imparcial i equitativa i dins d'un termini raonable».

La vigència de les disposicions analitzades imposa a les administracions un **plus d'exigència** a l'hora d'abordar l'anàlisi dels assumptes que afecten els ciutadans i donar-los una ràpida solució, en el marc del **dret a una bona administració**.

Tal com ha exposat el Tribunal Suprem en la Sentència 1667/2020, de 3 de desembre, «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 (...)». L'alt tribunal ha afirmat, en conseqüència, 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 (...)» (Sentència de 3 de desembre de 2020, rca. 8332/2019: ECLI:ES:TS:2020:4161).

Este dret a una bona administració es conforma així com un **dret bàsic i essencial** de la ciutadania valenciana, que s'integra, entre altres, pel dret de la persona al fet que les administracions públiques atenguen en un termini raonable les peticions que esta els formule.

En el present cas s'analitza la demora que patix la persona interessada a l'hora d'aconseguir l'abonament d'una ajuda al lloguer d'habitatge que va sol·licitar l'any 2020, fa ara quasi quatre anys.

No cal, doncs, realitzar argumentacions ulteriors per a concloure que esta situació no es correspon amb el citat **dret a una bona administració** i que, per tant, exposa una demora totalment injustificable, dit siga amb tots els respectes.

Arribats a este punt, no podem sinó recordar que l'article 20 (Responsabilitat de la tramitació) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques estableix que:

1. Els titulars de les unitats administratives i el personal al servei de les administracions públiques que tinguen a càrrec seu la resolució o el despatx dels assumptes, seran responsables directes de tramitar-los i adoptaran les mesures oportunes per a remoure els obstacles que impedisquen, dificulten o retarden l'exercici ple dels drets dels interessats o el respecte als seus interessos legítims, i disposaran el que calga per a evitar i eliminar tota anormalitat en la tramitació de procediments.
2. Els interessats podran sol·licitar l'exigència d'esta responsabilitat a l'administració pública de què depenga el personal afectat.

També, l'article 21.6 d'esta mateixa llei assenyala:

El personal al servei de les administracions públiques que tinga a càrrec seu el despatx dels assumptes, així com els titulars dels òrgans administratius competents per a instruir i resoldre són directament responsables, en l'àmbit de les seues competències, del compliment de l'obligació legal de dictar una resolució expressa en termini.

L'incompliment de la dita obligació donarà lloc a l'exigència de responsabilitat disciplinària, sense perjudici de la que corresponga d'acord amb la normativa aplicable.

Sobre este tema, l'article 32.1 de Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, estableix que «els particulars tenen dret a ser indemnitzats per les administracions públiques corresponents de tota lesió que patisquen en qualsevol dels seus béns i drets, sempre que la lesió siga conseqüència del funcionament normal o anormal dels serveis públics, excepte en els casos de força major o de danys que el particular tinga el deure jurídic de suportar d'acord amb la llei».

Per la seua part, l'article 65 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, determina que «quan les administracions públiques decidisquen iniciar d'ofici un procediment de responsabilitat patrimonial, serà necessari que no haja prescrit el dret a la reclamació de l'interessat a què es referix l'article 67»; i l'article 67 citat assenyala que «el dret a reclamar prescriurà al cap d'un any de produït el fet o l'acte que motive la indemnització o de manifestat el seu efecte lesiu».

En este supòsit, la inactivitat de l'Administració a l'hora d'executar allò que s'ha resolt està provocant una evident lesió dels drets de la persona interessada, tal com ja s'ha exposat; lesió que podria ser susceptible d'indemnització, d'acord amb els preceptes analitzats, per a la procedència i la determinació de la qual hauria d'iniciar-se el corresponent procediment de responsabilitat patrimonial de l'Administració; procediment que pot ser (i entenem que, en este cas, ha de ser) iniciat d'ofici per la mateixa Administració.

Finalment, cal recordar que l'article 3 (Principis generals) de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, prescriu que les administracions públiques hauran de respectar en la seua actuació, entre altres, els principis de servei efectiu als ciutadans; simplicitat, claredat i proximitat a estos; participació, objectivitat i transparència de l'actuació administrativa, i racionalització i agilitat dels procediments administratius i de les activitats materials de gestió; així com el principi d'eficàcia en el compliment dels objectius fixats (...).

Després de la investigació que hem dut a terme, concloem que s'han vulnerat els drets de la persona titular per tal que les administracions públiques tracten els assumptes que l'afecten en un termini raonable, en el marc del dret a una bona administració (article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana).

Conducta de l'Administració

L'article 39.1.a) de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, estableix que «es considerarà que hi ha falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges quan, en els terminis establits per a això, (...) no es facilite la informació o la documentació sol·licitada (...)».

La Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge encara no ha remés a esta institució l'informe requerit amb data 17/04/2024, i ha incomplert el termini legal màxim concedit (article 31.2 de la citada Llei 2/2021).

Si la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge es nega a col·laborar amb el Síndic de Greuges, es farà constar en les resolucions que posen fi al procediment, així com en els informes anuals, especials i extraordinaris que emeta el Síndic de Greuges davant de les Corts Valencianes i, en este cas, s'indicarà també la identitat de les persones responsables.

La persistència en les actituds obstaculitzadores que derive en un comportament hostil o sistemàticament entorpidor de les investigacions dutes a terme pel Síndic de Greuges, donarà lloc a un informe especial de caràcter monogràfic, en el qual s'identificaran les autoritats i el personal que siguen responsables del que succeïx.

3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem a la **Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge** les consideracions següents:

Primer. RECORDEM EL DEURE LEGAL de tractar en un termini raonable els assumptes que afecten les persones sol·licitants d'ajudes, de conformitat amb el que s'establix en l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en el marc del dret a una bona administració.

Segon. En conseqüència, **RECOMANEM** que adopte totes les mesures que calguen per a procedir, de manera immediata, a l'abonament efectiu de les ajudes que es deuen a la persona interessada en concepte de lloguer d'habitatge.

Tercer. D'acord amb el que es preveu en els articles 32 i següents de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, i els articles 65 i concordants de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, **RECOMANEM** que inici d'ofici un procediment de responsabilitat patrimonial d'eixa administració pública, com a conseqüència del seu anormal funcionament en el present supòsit, atesa l'excessiva i injustificada demora que s'està produint en el marc d'este expedient d'ajudes a l'habitatge.

Quart. RECORDEM EL DEURE LEGAL de col·laborar amb el Síndic de Greuges, facilitar la informació sol·licitada i contestar les recomanacions, els suggeriments o els recordatoris de deures legals efectuats.

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions estan obligades a enviar-nos, **en el termini màxim d'un mes**, un informe on manifestaran si accepten estes consideracions. Si les accepten, hauran d'indicar les mesures que adoptaran per a complir-les. Si no les accepten, hauran de justificar la seua resposta.

Finalment, esta Resolució es notificarà a totes les parts i es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions.

Àngel Luna González

Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana