

"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** 2402888  
**Materia** Vivienda.  
**Asunto** Demora en resolución de solicitud de ayuda al alquiler de vivienda.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El presente expediente tiene su origen en la queja interpuesta por la persona interesada, en la que exponía su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la hora de resolver la solicitud de una ayuda al alquiler de vivienda que formuló en fecha 18/05/2023 (número de registro de entrada GVRTE/2023/2130176).

El interesado expuso que tuvo «un problema con el contrato de alquiler en el cual vivíamos 3 compañeros de piso y cada uno pagaba su habitación pero el contrato estaba en formato de vivienda no por habitaciones. La solución que me propuso el personal es formalizar un anexo en el que se especifique la cantidad que yo pagaba mensualmente (200€). Los pagos estaban efectuados desde mi compañero de piso del cual os adjunto los pagos de las 3 habitaciones juntas al cual nosotros le hacíamos la transferencia. La totalidad del piso era de 650€ A fecha de hoy, tras haber presentado varias solicitudes tanto presencialmente como telemáticamente, no he recibido ninguna respuesta ni aclaración».

Admitida a trámite la queja, en fecha 03/08/2024 nos dirigimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitando que nos remitiera un informe sobre esta cuestión, concediéndole al efecto el plazo de un mes.

En fecha 03/09/2024 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 09/09/2024.

En fecha 07/10/2024 se recibió el informe emitido por la citada administración autonómica; a través del mismo expuso:

Consultados los antecedentes obrantes en esta Dirección General de Vivienda resulta que el 27/8/2024, se ha publicado en el DOGV núm. 9923, la RESOLUCIÓN de 1 de agosto de 2024, (...) insertada, asimismo, en la página web de la Vicepresidencia y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. Consultada la citada Resolución resulta que la solicitud formulada por el [interesado] aparece incluida en el Listado que se relacionan en el Anexo II, página 74, conteniendo la relación de solicitudes declaradas desistidas por no haber aportado la documentación requerida para subsanar la solicitud

Recibido el informe, en fecha 14/10/2024 dimos traslado del mismo al interesado al objeto de que presentara las alegaciones que estimara pertinentes a la vista de su contenido. No obstante, no tenemos constancia de que el ciudadano haya verificado este trámite.

A la vista de lo expuesto por la administración en su informe, apreciamos que esta ha resuelto, con evidente demora, la solicitud de ayuda al alquiler de vivienda de la persona interesada, declarándola

desistida de su petición «por no haber aportado la documentación requerida para subsanar la solicitud».

No obstante, esta institución no puede dejar de destacar que una solicitud de ayuda que fue formulada el 18/05/2023, fue resuelta mediante una resolución de 1 de agosto de 2024; esto es, casi un año y medio después.

Llegados a este punto debemos insistir nuevamente, como de manera reiterada se ha realizado en las resoluciones dictadas en expedientes relativos a las ayudas en materia de alquiler de vivienda, 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.

Como hemos indicado, 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.

Por ello, antes de concluir nuestra intervención en el presente supuesto, debemos requerir a la administración autonómica que analice las circunstancias que han concurrido en el presente supuesto y que han determinado la demora producida en la resolución de la presente solicitud de ayuda al alquiler de vivienda, al objeto de identificar las disfunciones producidas y adoptar las medidas (organizativas y/o de dotación de medios personales y materiales) que resulten precisas para evitar que se reproduzcan en futuras convocatorias de ayudas a la vivienda.

Hemos de recordar, en este sentido, que el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana es tajante al reconocer que «todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y **en un plazo razonable**».

La vigencia de esta disposición (en conexión con lo previsto en el artículo 8 del citado Estatuto de Autonomía 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 escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta, 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).

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Contra la presente resolución que pone fin al procedimiento de queja, no cabe interponer recurso alguno (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana