

"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** 2500295  
**Materia** Vivienda  
**Asunto** Vivienda. Cancelación anticipada de contrato.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 22/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500295, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, (...), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

La persona promotora de la queja considera que no ha obtenido respuesta a su solicitud de amortización anticipada del contrato, código 03-0987-0088- 02, por parte de la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo (EVHA), entidad pública empresarial adscrita a la Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

De la documentación que se acompaña, se observó que por parte de la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo se le advirtió que, para completar la solicitud de amortización anticipada del contrato referido, aportara la documentación que se detalla en el escrito, esto es, un certificado de hallarse al corriente del pago de gastos de la comunidad, así como el certificado del Ayuntamiento de estar al corriente del pago de las tasas municipales, por lo que esta Institución le solicitó que adjuntara la cumplimentación de la documentación requerida.

En fecha 4/02/2025 la persona interesada aportó la información necesaria para la admisión a trámite de la queja, por lo que en fecha mediante resolución de inicio de investigación de fecha 6/02/2025 solicitamos a la Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y a la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo (EVHA) un informe sobre si se había dado respuesta al escrito de la persona interesada, solicitando la amortización anticipada de su contrato.

Consta la recepción de la notificación por parte de ambas entidades con fecha 10/02/2025, sin que transcurrido el plazo legal de un mes, hayamos recibido contestación por lo que debemos partir de la información aportada por la persona interesada.

### 2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho a una buena administración de la persona interesada (artículos 8 y 9 del Estatut de Autonomia de la Comunitat Valenciana).

Como se ha señalado con anterioridad, ninguna información ha aportado la administración sobre el objeto de la reclamación de la persona interesada, por lo que hemos de partir de la veracidad de la información proporcionada por esta cuando señala que no ha obtenido una respuesta a su solicitud

de amortización anticipada del contrato, código 03-0987-0088- 02, por parte de la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo (EVHA), entidad pública empresarial adscrita a la Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

En consecuencia, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- **Incumplimiento del deber de contestar en plazo y resolver a los escritos y solicitudes que se presenten por parte de la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo (EVHA), entidad pública empresarial adscrita a la Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.**

Hemos de analizar la falta de respuesta de la administración, cuestión respecto de la cual hemos de concluir que la EVHA no ha dado respuesta a la solicitud presentada por la persona interesada, ni al requerimiento efectuado por esta Institución, como tampoco lo ha hecho la Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

Respecto de esta falta de respuesta a los escritos presentados por la persona interesada, es preciso tener en cuenta que el artículo 21 (Obligación de resolver) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al señalar que «la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación».

Asimismo, esta previsión ha de ser puesta en conexión con lo establecido en el artículo 29 de la citada norma procedimental, cuando señala que «los términos y plazos establecidos en esta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos».

Por otra parte, debemos tener presente que el artículo 9.2 del Estatut de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce 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».

En relación con esta cuestión, debe tenerse en cuenta que el artículo 8 de nuestro Estatut de Autonomía señala 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».

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 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 este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que «es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE».

Desde el punto de vista sustantivo, y ante la falta de información, no podemos abordar las cuestiones que la persona promotora plantea en su escrito de queja

#### **- Incumplimiento del deber legal de colaboración con el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.**

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, establece que se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, no se facilite la información o la documentación solicitada.

La Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo (EVHA), y la Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no han remitido a esta institución el informe requerido con fecha 06/02/2025 -y recibido por ambas entidades el 10/02/2025, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si estas entidades se niegan a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante las Cortes Valencianas, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges

dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones tanto a la **ENTIDAD VALENCIANA DE VIVIENDA Y SUELO (EVHA)**, como a la **VICEPRESIDENCIA PRIMERA Y CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA**:

1 **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de contestar en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, los escritos que los interesados presenten ante esa administración pública, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación concordante, en el marco del derecho a una buena administración. notificándole el mismo, con indicación de las acciones que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.

2 **RECOMENDAMOS** que, si no lo hubiera hecho ya, proceda a contestar a la solicitud de fecha 14/10/2024 presentada por la persona interesada sobre amortización anticipada del contrato, código 03-0987-0088- 02, por parte de la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo (EVHA), entidad pública empresarial adscrita a la Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda

3 **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana