

"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 CIERRE

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 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.

Transcurrido el plazo legal de un mes sin recibir contestación, en fecha 17/03/2025 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.

En fecha 6/05/2025, fuera del plazo establecido, recibimos informe de la administración del que destacamos lo siguiente:

(...) De acuerdo con los datos que obran en el expediente de la Entidad Valenciana de la Vivienda y Suelo, los hechos sucedieron en las siguientes fechas:

- 14 de octubre de 2024 (y no el 4 de octubre de 2024): la ciudadana presenta su solicitud en las oficinas de EVHA en Alicante.
- 21 de octubre de 2024: EVHA se comunica telefónicamente con la solicitante para informarle de la necesidad de aportar documentación complementaria.
- 22 de octubre de 2024: la interesada presenta la documentación requerida a través del registro de entrada de EVHA.
- 24 de abril de 2025: se remite carta de contestación a la administrada, la cual se adjunta a la presente comunicación.

En cuanto al incumplimiento del deber de resolver en un plazo razonable, alegado por el Síndic, debe señalarse que esta Entidad trabaja activamente para dar respuesta en tiempo y forma a los ciudadanos que se dirigen a ella. Sin embargo, la actual limitación de recursos humanos que afecta a la misma ha dificultado una respuesta más ágil.

En fecha 24/04/2025 se ha remitido una carta a la interesada en la que se le comunica, por un lado, que la concesión de amortizaciones anticipadas es una facultad discrecional de EVHA y, por otro, que, hasta el momento, no ha sido posible tramitar su solicitud. No obstante, esta ha sido incluida entre las que serán evaluadas e informadas durante el próximo trimestre. (...).

La Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo (EVHA) ha respondido a esta Institución y a la persona promotora, si bien fuera de plazo y a requerimiento de esta Institución, amparándose en la falta de recursos humanos y la facultad discrecional de la entidad para la amortización de los préstamos para justificar el retraso, lo que contraviene los parámetros de buena administración exigibles a todas las entidades de carácter público, como quedó especificado en nuestra resolución de consideraciones que reiteramos en su totalidad.

No obstante, debemos concluir la instrucción del presente procedimiento de queja, por existir un compromiso por parte de la EVHA de incluir la evaluación y trámite del asunto durante el próximo trimestre.

Transcurrido dicho periodo sin obtener resolución, la persona promotora podrá presentar nueva queja ante esta Institución.

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 no cabe recurso (Artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana).

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana