

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2502978
Materia Vivienda
Asunto Demora en reparación de desperfectos de vivienda pública

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 29/07/2025, la persona promotora del expediente interpuso una queja en la que manifestaba su reclamación por la negativa de la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo (EVha) a realizar las reparaciones de los desperfectos que presenta la vivienda pública que le fue asignada y que ha comunicado a dicha entidad.

En este sentido, la persona interesada aportó una copia del escrito que presentó ante el EVha en fecha 30/01/2025 (número de registro 183), exponiendo los desperfectos en el baño (que, aunque se inició la reparación, exponía que no habían sido solucionado), sustitución de la puerta, presencia de grietas en la cocina, rotura del extractor de humos, deficiencias en la encimera y en los interruptores de la luz y problemas con las persianas.

Según expone la persona interesada, la EVha no realizó ningún tipo de inspección a la vivienda para contrastar la realidad de las deficiencias expuestas, limitándose a remitirle un escrito por el que se le informaba de que no se accedía a la reparación solicitada de la persiana (escrito del EVha de 22/05/2025).

1.2. El 05/08/2025, 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 «la respuesta dada a la persona interesada; en el caso de que ésta no hubiese sido totalmente congruente con las peticiones formuladas por la persona interesada, abordando y pronunciándose sobre todas ellas, nos ofrecerá información sobre las causas que han impedido cumplir con la obligación de contestar de manera congruente y motivada los escritos presentados y las medidas adoptadas para remover estos obstáculos, con indicación expresa de la previsión temporal existente para proceder a la emisión de la citada respuesta».

Asimismo, solicitamos que nos informara sobre «las medidas adoptadas para contrastar la realidad de los desperfectos expuestos por el interesado en su escrito y, en el caso de confirmarse, sobre las medidas implementadas para proceder a su reparación, en el caso de corresponder a esa entidad en virtud de la normativa aplicable».

1.3. Transcurrido el plazo de un mes, no se ha recibido el informe requerido a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, ni consta que esta haya solicitado la ampliación del plazo para emitirlo, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por la autora de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de los mismos y de la pasividad de la administración autonómica a la hora de ofrecer una respuesta expresa, congruente y motivada a las peticiones formuladas por la persona interesada en relación con la reparación de los desperfectos que padece la vivienda pública que le fue asignada y en la que reside.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada a obtener una respuesta expresa, congruente y motivada respecto de las solicitudes que se formulen ante las administraciones públicas, en el marco del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Como se ha señalado con anterioridad, ninguna información ha aportado la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda sobre el objeto de la reclamación de la persona interesada, por lo que hemos de partir de la veracidad de las alegaciones formuladas por esta cuando señala que no ha obtenido una respuesta expresa, congruente y motivada a las peticiones formuladas a la administración autonómica en relación con la reparación de los desperfectos que padece la vivienda pública que le fue asignada y en la que reside, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces.

La lectura de los documentos aportados por la persona interesada junto con su escrito de queja permite apreciar que la misma expuso a la Entitat Valenciana d'Habitatge i Sol (EVha) la existencia de una serie de desperfectos en la vivienda pública cuyo uso le fue otorgado, sin que se hubiera procedido por esta a su reparación y/o a la emisión de una respuesta expresa en la que se analizasen todas y cada de las cuestiones expuestas y se le comunicase la posición de la administración respecto de las mismas y, en particular, las razones por las que procedería o no que la administración autonómica asumiese los trabajos y los costes de las citadas reparaciones.

Así las cosas, debemos 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 (en adelante, LPA) 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 LPA, cuando señala que «los términos y plazos establecidos en ésta 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 su parte, el artículo 88 LPA establece que «la resolución que ponga fin al procedimiento decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo» (apartado 1) y que «en los procedimientos tramitados a solicitud del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste (...)» (apartado 3).

De lo anterior se deduce la obligación de que las resoluciones y actos que se adopten por la administración pública no solamente deban ser expresos, sino que deban ser congruentes con los escritos presentados por las personas, de los que traen su origen.

Finalmente, debemos tener presente que el artículo 9.2 del Estatuto 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».

La vigencia de esta disposición (en conexión con lo establecido en el artículo 8 del citado Estatuto de Autonomía y el artículo 41 de la Carta de 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).

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 demora 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.

Finalmente, consideramos preciso destacar que el artículo 33.2.c de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, faculta a este para instar a las administraciones públicas a «resolver, en tiempo y en forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial».

Conducta de la administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat 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 Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 05/08/2025, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se niega 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 Les Corts Valencianes, 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 a la **Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda** las siguientes consideraciones:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de contestar en el plazo legalmente establecido, expresa, congruente y motivadamente, los escritos que las personas interesadas 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.
2. **RECOMENDAMOS** que revise todos los escritos presentados por la persona interesada, analizando las solicitudes en ellos contenidas y que proceda, si no lo hubiera hecho ya, a emitir una respuesta expresa, congruente y motivada respecto de las mismas, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones expuestas y notificándole la resolución que se adopte, con expresión de las acciones que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.
3. **RECOMENDAMOS**, en este sentido, que adopte todas las medidas que resulten necesarias para contrastar la realidad de los desperfectos señalados por la persona interesada en sus escritos, procediendo a la reparación de aquellos que, de acuerdo con la normativa aplicable, deba ser asumida por el EVha en cuanto propietaria de la vivienda de referencia.
4. **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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana