

"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 2503514
Materia Vivienda
Asunto Falta de respuesta . Ayuda eficiencia energética vivienda.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 15/09/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503514. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver la solicitud de ayudas a las actuaciones de mejora de la eficiencia energética en viviendas, en el marco del Plan de recuperación, Transformación y Resiliencia, de 21/06/2023.

Por ello, el 17/09/2025 solicitamos a la referida Conselleria que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 10/10/2025 recibimos informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en el que comunicaba que:

(...) El siguiente paso del procedimiento es la evaluación de la solicitud de calificación definitiva por el personal técnico. Una vez comprobada la justificación adecuada de las actuaciones objeto de la ayuda, se procederá a la resolución de abono y al pago efectivo de las ayudas.

3º.- Esta Conselleria está haciendo todos los esfuerzos humanos y técnicos posibles para agilizar la gestión y pago de las ayudas a la mayor brevedad, no obstante, al gran número de convocatorias de ayudas realizadas por la Dirección General de Vivienda y las numerosas solicitudes presentadas dificultan el pago de estas dentro de plazos establecidos.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. El 13/10/2025 se ha registrado en esta institución escrito de la persona interesada en el que reitera su queja sobre la base del tiempo transcurrido desde la presentación de la última documentación necesaria para proceder al abono de la ayuda.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera vulnerado el derecho de la persona interesada a obtener una respuesta expresa de la administración a la que se dirigen en el marco del derecho a una buena administración (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en la resolución de inicio de

investigación de 17/09/2025, se centró en la demora en la que la interesada exponía que venía incurriendo la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la hora de proceder al abono de las cantidades que quedan pendientes de pago, correspondientes a las ayudas sobre las actuaciones de mejora de la eficiencia energética en viviendas.

De la lectura del informe remitido por la administración se deduce que, en la fecha de emisión del mismo, quedaba pendiente el abono de la ayuda a pesar de haber cumplimentado la persona interesada su obligación de presentar la documentación preceptiva para obtenerla.

En este sentido es preciso tener en cuenta al respecto que el artículo 9 del Estatut de Autonomía de la Comunitat Valenciana es tajante al reconocer a la ciudadanía valenciana el derecho a que las administraciones públicas traten sus asuntos en **un plazo razonable**.

La vigencia de esta disposición (en conexión con lo establecido en el artículo 8 del citado Estatut y el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) impone a las administraciones públicas un plus de exigencia a la hora de abordar el análisis de los asuntos que afectan a los ciudadanos y darles una pronta solución, 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 (...)».

Este derecho a una buena administración se conforma así como un derecho básico y esencial de la ciudadanía valenciana, que se integra, entre otros, por el derecho de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule.

Es evidente que el gran número de convocatorias de ayudas realizadas por la Dirección General de Vivienda y las numerosas solicitudes presentadas no justifica ni ampara el retraso en el abono de la ayuda, vulnerando con ello el derecho a una buena administración.

Llegados a este punto, no podemos sino recordar que el artículo 20 (Responsabilidad de la tramitación) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPA) establece que:

1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado.

A su vez, el artículo 21.6 LPA señala que «el personal al servicio de las Administraciones Públicas

que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo»; añadiendo que «el incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio de la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa aplicable».

Al respecto, establece el artículo 32.1 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (en adelante, LRJSP) que «los particulares tendrán derecho a ser indemnizados por las Administraciones Públicas correspondientes, de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos salvo en los casos de fuerza mayor o de daños que el particular tenga el deber jurídico de soportar de acuerdo con la Ley».

Por su parte, el artículo 65 LPA determina que «cuando las Administraciones Públicas decidan iniciar de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial será necesario que no haya prescrito el derecho a la reclamación del interesado al que se refiere el artículo 67»; señalando el citado artículo 67 LPA que «el derecho a reclamar prescribirá al año de producido el hecho o el acto que motive la indemnización o se manifieste su efecto lesivo».

En el presente supuesto, la inactividad de la administración a la hora de ejecutar lo resuelto está provocando una evidente lesión de los derechos de la persona interesada (en particular, el derecho a una buena administración), tal y como se ha expuesto; lesión que podría ser susceptible de indemnización, de acuerdo con los preceptos analizados, para cuya procedencia y determinación debería iniciarse el correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial de la administración; procedimiento que puede ser (y entendemos que, en este caso, debe ser) iniciado de oficio por la propia administración.

En relación con esta cuestión, es preciso recordar que el artículo 3 (Principios Generales) LRJSP prescribe que las administraciones públicas, en sus relaciones, deberán respetar, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos; simplicidad, claridad y proximidad a estos; participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa; racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión y eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados (...).

En virtud de cuanto antecede, y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se ha vulnerado el derecho de la persona titular de la queja a que las administraciones públicas traten los asuntos que le afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

- 1. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de tratar los asuntos que afecten a las personas solicitantes en un plazo razonable, de conformidad con lo establecido en el artículo 9 del

Estatut de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en el marco del derecho a una buena administración.

- 2. RECOMENDAMOS**, en consecuencia, que adopte todas las medidas que resulten precisas para proceder, de manera inmediata y si no lo hubiera hecho ya, al abono efectivo de las cantidades que se adeudan a la persona interesada en concepto de ayuda por actuaciones de mejora de la eficiencia energética en viviendas, en el marco del Plan de recuperación, Transformación y Resiliencia, de 21/06/2023.
- 3.** De acuerdo con lo prevenido en los artículos 32 y ss. LRJSP y los artículos 65 y concordantes de la LPA, **RECOMENDAMOS** que inicie de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial de esa administración pública, como consecuencia de su anormal funcionamiento en el presente supuesto, dada la excesiva e injustificable demora que se viene produciendo en el marco del presente expediente de ayudas a la vivienda.

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