"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 CIERRE

El presente expediente tiene su origen en la queja interpuesta por la persona interesada el 15/09/2025 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.

El 17/09/2025, admitida la queja a trámite, se requirió a la referida Conselleria, la remisión a esta institución, en el plazo de un mes, de un informe sobre el asunto.

El 10/10/2025 recibimos informe de la administración en el que justificaba la falta de respuesta en el gran número de solicitudes de ayudas presentadas que dificultan la tramitación y en su caso, el pago de las oportunas, en el plazo establecido.

Trasladado el referido informe a la persona interesada esta formuló las alegaciones que obran al procedimiento.

El 12/11/2025, el Síndic de Greuges dictó Resolución de consideraciones a la Administración en la que se formularon a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda las siguientes consideraciones y recordatorios de deberes legales:

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.

Finalmente, en la citada resolución se recordó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, que la misma estaba «obligada a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución».

En fecha 20/11/2025, tuvo entrada en el registro de esta institución un informe de la Conselleria en el que exponía:

> En relación con el recordatorio efectuado del deber legal de tratar los asuntos que afecten a los ciudadanos solicitantes en un plazo razonable, de conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en el marco del derecho a una buena administración debemos señalar que, se realiza un esfuerzo constante desde esta Conselleria en la implementación de mecanismos para agilizar la gestión y pago de las ayudas, no obstante el número de convocatorias realizadas por la Dirección General de Vivienda y de las numerosas ayudas que se conceden dificultan la resolución y el pago de las mismas dentro de plazos establecidos.
>
> Respecto de la recomendación de que se adopten todas las medidas que resulten precisas para proceder, de manera inmediata y si no lo hubiera hecho ya, al abono efectivo de las ayudas que se adeudan a la persona interesada en concepto de rehabilitación de vivienda, se puso a disposición de la persona beneficiaria el 3 de noviembre de 2025 la propuesta de resolución y resolución de concesión de la solicitud de la calificación definitiva y abono de las ayudas en el que quedan iniciados los trámites para proceder al abono de la ayuda concedida.
>
> No se considera procedente ni oportuno la recomendación de iniciación de oficio de un procedimiento de responsabilidad patrimonial de esta 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 en la medida en que, aunque con carácter tardío, esta administración está en proceso de resolver a la mayor brevedad posible y de forma definitiva el pago a la interesada. No obstante, esta decisión no impide que la persona interesada si lo estima conveniente presente una reclamación de responsabilidad patrimonial según lo previsto en los artículos 66 y 67 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC).

Recibido el informe dimos traslado de este a la persona interesada que el 21/11/2025 formuló alegaciones en las que manifestó:

> Confirmar que acabo de recibir el ingreso correspondiente al importe de las ayudas solicitadas.
> Agradecer su intervención, pero resulta muy triste tener que llegar a estas circunstancias.
> Me pregunto cuántos expedientes se encontrarán en mí misma situación.
> Creo que podemos dar por finalizada la queja, (…)

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

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana