

"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 2503620
Materia Hacienda pública
Asunto Ayuda Renhata para rehabilitación de la vivienda.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. En fecha 22/09/2025, la promotora de la queja presentó un escrito ante esta institución al que se le ha asignado el número de queja 2503620.

En su escrito de queja manifestaba, sustancialmente, que en fecha 10/07/2024, presentó una queja ante el Síndic de Greuges que se registró con el número 2402662, contra la Conselleria de Vivienda, puesto que habiéndose realizado la devolución de un pago a una cuenta incorrecta de la ayuda del Plan Renhata en 2023, no se ha realizado el pago en la cuenta correcta. Que tras la respuesta favorable de la Generalitat Valenciana en su informe de fecha 01/08/2024 que manifestaba lo siguiente:

(...) El expediente que se encuentra, desde el punto de vista técnico, informado favorablemente para su abono, se procederá a tramitar el pago en el momento exista disponibilidad presupuestaria para ello, tanto a nivel presupuestario como contable, previa verificación del cumplimiento de los requisitos exigidos en la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones.

El Síndic de Greuges dictó Resolución de Cierre con fecha 13/09/2024, por entender que el problema se encontraba en vías de solución, pero lo cierto es que después de varias gestiones telefónicas con la Conselleria, todavía no se ha pagado la ayuda concedida.

Que se registró la nueva queja con el número 2404520, dictando en fecha 02/05/2025, una Resolución de Consideraciones donde se recomendaba lo siguiente:

RECOMENDAMOS a la CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA que, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde la presentación del escrito solicitando la devolución de ingresos indebidos de fecha 08/03/2024, proceda de manera urgente a resolverlo de forma expresa y notificarlo a la autora de la queja, pagando la ayuda concedida en el expediente Renata/2023/00239/46 (1545,14€), que por error fue ingresada en la cuenta bancaria de una tercera persona.

Que en fecha 20/05/2025, se dictó Resolución de Cierre de la referida queja sin compromiso de solución por parte de la administración, sin aceptar las consideraciones del Síndic de Greuges, manifestando entre otras cosas lo siguiente:

Esta institución no puede considerar aceptada la recomendación formulada a la Conselleria el día 02/05/2025, ya que la respuesta de la administración para resolver la solicitud del abono de la ayuda concedida para la rehabilitación de su vivienda, en el marco del expediente Renata/2023/00239/46, de fecha 08/03/2024, se limita a indicar que "en un período temporal próximo se resolverá y notificará lo conveniente". Lo cierto es que ha

transcurrido más de 14 meses desde que se presentó la solicitud de abono de la ayuda concedida y todavía no se ha realizado el pago de la misma, de ahí la premura de nuestra consideración “que proceda de manera urgente a resolverlo de forma expresa y notificarlo a la autora de la queja, pagando la ayuda concedida en el expediente Renata/2023/00239/46 (1545,14€), que por error fue ingresada en la cuenta bancaria de una tercera persona”, que sin duda exigía un compromiso más firme de la Administración para resolverlo.

Lo cierto es que la ciudadana se ha dirigido por tercera vez a esta institución porque con fecha 27/05/2025, ha presentado un nuevo escrito dirigido a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, reclamando la ayuda de rehabilitación en el expediente RENATA/2023/00239/46, sin que a día de hoy haya recibido respuesta, ni el pago de la ayuda concedida.

1.2. El 22/09/2025, admitida la queja a trámite, se requirió a la entonces Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, la remisión a esta institución, en el plazo de un mes, del estado actual de tramitación de la instancia presentada por la promotora de la queja en fecha 27/05/2025, solicitando el abono de la ayuda concedida para la rehabilitación de su vivienda, en el marco del expediente Renata/2023/00239/46, contestando en fecha 29/10/2025, manifestando sustancialmente que el pago de la ayuda se realizó en su momento en una cuenta equivocada siguiendo las indicaciones de la persona interesada. Al recibir el abono esa persona devolvió el ingreso a la cuenta de la Generalitat. En este momento se están realizando las acciones necesarias para realizar el pago a la mayor brevedad posible.

1.3. Del referido informe dimos traslado para audiencia a la interesada en fecha 29/10/2025, no habiendo presentado ningún escrito de alegaciones.

1.4. Llegados a este punto, resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, consideramos que la actitud pública descrita pudo no ser suficientemente respetuosa con los derechos de la autora de la queja, por lo que le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la recomendación con la que concluimos.

2 Conclusiones de la investigación

En el presente expediente de queja se plantea la demora excesiva en resolver la instancia presentada por la promotora de la queja de fecha 27/05/2025, reiterando el pago de la ayuda para la rehabilitación de su vivienda que le había sido concedida y que por error fue ingresada en la cuenta bancaria de una tercera persona, por parte de la entonces Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

En este sentido, resulta de aplicación el art. 221.1 en relación con el art. 220.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, que al regular el plazo máximo para resolver los procedimientos para la devolución de ingresos indebidos establece que “será de seis meses desde que se presente la solicitud por el interesado (...).”

Este plazo, según la legislación vigente, se contará, en los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación, extremo que ocurrió, en el presente caso el día 27/05/2025.

El derecho a obtener una respuesta sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley 39/2015 “el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado”.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de lo que razonablemente puede esperarse y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del Art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su Art. 9.3.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en 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.”

Por ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta institución en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, le atribuye, en su Art. 33.2.c), la específica función de velar y controlar que la Administración resuelva, en tiempo y forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial.

Del mismo modo, el Art. 9.2 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunidad 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”.

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».

La vigencia de las disposiciones analizadas consideramos que 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 expresa, motivada, en plazo y con pie de recursos, en el marco del derecho a una buena administración.

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.

En efecto, en el presente caso, resulta evidente que la entonces Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, no ha resuelto el escrito de fecha 08/03/2024, reiterado el 27/05/2025, presentado por la promotora de la queja solicitando la devolución de 1545,14€ importe concedido en el expediente Renata/2023/00239/46 como ayuda para la rehabilitación del baño de su vivienda y que por error fue ingresado en la cuenta bancaria del contratista y no de la interesada, por lo que a instancia de la propia administración se procedió en fecha 05/02/2024, a devolver la cantidad percibida a la Generalitat Valenciana, que sería la encargada de ingresar la ayuda en la cuenta adecuada, no obstante, ha transcurrido más de veintiún meses desde que se solicitó el ingreso en la cuenta bancaria adecuada y todavía no se ha producido el abono, se trata de una demora excesiva, ya que el plazo legal máximo para resolver este tipo de solicitudes es de seis meses.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos la siguiente consideración a la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad:

RECOMENDAMOS a la CONSELLERIA DE VIVIENDA, EMPLEO, JUVENTUD e IGUALDAD que, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde la presentación del escrito solicitando la devolución de ingresos indebidos de fecha 08/03/2024, reiterado el 27/05/2025 proceda de manera urgente a resolverlo de forma expresa y notificarlo a la autora de la queja, pagando la ayuda concedida en el expediente Renata/2023/00239/46 (1545,14€), que por error fue ingresada en la cuenta bancaria de una tercera persona.

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