

"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 2601933
Materia Vivienda
Asunto Falta de respuesta. Desatención mantenimiento y reparación del ascensor.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 21/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601933. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo (EVHA) en resolver las reclamaciones presentadas en relación con la subsanación de deficiencias de un ascensor, que impide que se encuentre en servicio, lo que afecta gravemente a personas con discapacidad y menores de edad.

Por ello, el 27/04/2026 solicitamos a Entidad que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Consta la notificación de nuestra resolución de inicio de investigación en fecha 05/05/2025 sin que, transcurrido el plazo legal de un mes hayamos recibido contestación, por lo que debemos partir de la veracidad de los hechos relatados por la persona interesada.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente se inició por la posibilidad de que se hubiera vulnerado el derecho de la persona interesada a que las administraciones públicas traten los asuntos que le afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración, así como al derecho al disfrute de una vivienda digna (artículos 9 y 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Como se ha señalado con anterioridad, ninguna información ha aportado la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo (Evha) 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 ni una resolución expresa de las reclamaciones presentadas ni la subsanación de las deficiencias que impiden que, el ascensor del bloque de edificio donde se encuentra su vivienda, funcione y así ver satisfecho el derecho al disfrute de una vivienda digna del que, como ciudadana valenciana, es titular.

La lectura de los documentos aportados por la persona interesada junto con su escrito de queja permite apreciar que la misma ha expuesto reiteradamente ante Evha los problemas derivados de la falta de funcionamiento del ascensor 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. **En dichos escritos se ha explicado la presencia en el edificio de viviendas de menores de edad (bebés) y de personas con discapacidad física y movilidad reducida.**

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».

Así mismo cabe añadir que la Constitución Española consagra el derecho a la vivienda en el artículo 47 y ello conlleva no sólo el disfrute de una vivienda, sino que la misma ha de ser **digna y adecuada**, debiendo los poderes públicos promover las condiciones necesarias y establecer las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho.

El Tribunal Constitucional en [Sentencia 37/2022, de 10 de marzo de 2022. Recurso de inconstitucionalidad 6289-2020](#) recordó el alcance del este derecho:

(...) la vivienda, cuya protección se configura como un principio rector de la política social y económica en el artículo 47 CE, constituye, especialmente en el caso de la vivienda habitacional, el soporte y marco imprescindible para el ejercicio de varios derechos fundamentales estrechamente vinculados con la dignidad de la persona y el libre desarrollo de la personalidad (art. 10.1 CE). Entre ellos se encuentran señaladamente los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1 CE) y a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2 CE); derechos estos que son equiparables a los reconocidos en el artículo 7 de la Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea y en el artículo 8 del Convenio europeo de derechos humanos (STC 119/2001, de 24 de mayo, FJ 6), con los efectos interpretativos que de ello derivan ex artículo 10.2 CE (por todas, STC 36/1984, de 14 de marzo, FJ 3). (...)

En este sentido el artículo 16 del Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana establece que la Generalitat garantizará el derecho de acceso a una vivienda digna de los ciudadanos valencianos.

En la web de la [EVha](#) se declara: **Una vivienda digna aquella que garantiza el bienestar y la calidad de vida de sus ocupantes, cumpliendo con los requisitos de habitabilidad, accesibilidad, asequibilidad y seguridad en la tenencia.**

A lo que cabe añadir que el artículo 10 del Estatuto de Autonomía señala que la actuación de la Generalitat se centrará primordialmente en la defensa y promoción de los derechos sociales, en especial la no discriminación y derechos de las personas con discapacidad y sus familias a la igualdad de oportunidades, a la integración y a la accesibilidad universal en cualquier ámbito, teniendo la competencia exclusiva en materia de instituciones públicas de protección y ayuda de personas con discapacidad, según establece el artículo 49.1.27.

La inactividad de la Evha vulnera el **derecho a una buena administración** del que son titulares las ciudadanas y ciudadanos valencianos (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea), determina

que la persona solicitante, una vez presentada su reclamación ante la falta de ascensor en el bloque de viviendas, tenga derecho a recibir una resolución expresa en la que se le indique, como mínimo, en qué términos ha sido tomada en consideración la misma, qué medidas se han adoptado para dar cumplimiento al derecho que se está ejerciendo (y cuya satisfacción constituye una obligación jurídica de la Generalitat) y qué recurso concreto se le asigna para hacerlo efectivo.

El análisis de las normas y jurisprudencia expuestas permiten afirmar que la resolución de las reclamaciones y solicitudes formuladas por la persona interesada resulta una cuestión prioritaria y urgente.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- El derecho a que las administraciones públicas traten los asuntos que afectan a la persona interesada en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).
- El derecho subjetivo al disfrute de una vivienda digna (artículo 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en los términos definidos por la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda y el Decreto Ley 3/2023, de 17 de febrero, del Consell)

Conducta de la administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece que «se considerará que existe falta de colaboración con el Sindic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, (...) no se facilite la información o la documentación solicitada (...)».

La Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo (Evha) todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 27/04/2026, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Entidad se niega a colaborar con el Sindic 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 Sindic 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 Sindic 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

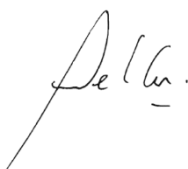
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA ENTIDAD VALENCIANA DE VIVIENDA Y SUELO (EVha)

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 estas, 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 reparar, en el menor tiempo posible, las deficiencias que presenta el ascensor objeto de la queja, competencia del EVha en cuanto propietaria de las viviendas de referencia, teniendo en cuenta la presencia de menores de edad y de personas con discapacidad física..
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