

"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 2600297
Materia Vivienda
Asunto Falta de respuesta.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 20/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600297. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo (EVha) en resolver sobre la bonificación aplicable en su renta de alquiler y exoneración de deudas.

Por ello, el 23/01/2026 solicitamos a la Entidad Valenciana que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 18/02/2026 se registró en esta Institución el informe requerido en el que se indicaba:

(...) desde EVHA se está tramitando la notificación formal del importe a que asciende la exoneración de la deuda acumulada con anterioridad a la fecha de emisión del Auto, así como el ofrecimiento de un nuevo acuerdo de pago aplazado para la satisfacción de la cantidad pendiente de pago y la posibilidad de reconocer una nueva bonificación del importe de la renta.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada manifestaba sus discrepancias con el contenido del informe señalando:

La EVHA afirma haber mantenido contacto constante, lo cual es incierto. Hemos sido yo la que he enviado emails, he hecho llamadas incluso entidad cartas certificadas. Si obtener repuestas. Documentación que ya les hice llegarías al Síndic.

* Desde la notificación del Auto judicial nº 681/2025, la única comunicación recibida ha sido un SMS con amenaza de desahucio.

Mis escritos registrados (GVRTE/2025/3906184) y cartas certificadas no han recibido respuesta motivada.

2. Imposibilidad de pago provocada por la entidad:

* La EVHA ha dejado sin efecto mi bonificación de alquiler.

* Actualmente me están pasando al cobro recibos por un importe de 397,56 €.

* Mis únicos ingresos son el subsidio del SEPE de 480 € mensuales.

* Es materialmente imposible atender un recibo de casi 400 € con un ingreso de 480 €, lo que me aboca a una situación de exclusión social severa y pérdida de vivienda.

3. Pretensiones:

* Solicito la paralización inmediata de cualquier procedimiento de desahucio.

* Exijo la aplicación efectiva de la bonificación (Expediente V-BONF-24/00929) para que los recibos se ajusten a mi capacidad económica real de 36,86 €.

* Que la EVHA cumpla íntegramente con el Auto Judicial de exoneración de deudas y cese la reclamación de cantidades extinguidas.

Ante lo expuesto el 07/04/2026 se solicitó un nuevo informe a EVHA a fin de que comunicara a esta Defensoría si se había notificado a la persona interesada el importe a que ascendía la exoneración de la deuda acumulada con anterioridad al Auto de 8 de septiembre de 2025, así como el ofrecimiento de un nuevo acuerdo de pago aplazado para la satisfacción de la cantidad pendiente y la posibilidad de reconocer una nueva bonificación del importe de la renta.

El requerimiento fue notificado al EVHA el 13/04/2026 sin que se hubiera aportado la información requerida.

2 Conclusiones de la investigación

El objeto del presente expediente de queja se centra en analizar la demora en la que está incurriendo la EVHA a la hora de resolver la solicitud de exoneración de deuda y un nuevo acuerdo de pago y bonificación del importe de la renta presentado por la persona interesada. En este sentido debe precisarse que no es competencia del Síndic de Greuges resolver sobre el fondo del asunto de la posible compensación, bonificación o aplazamiento del pago de la deuda existente.

Sin embargo, en cuanto el informe aportado por EVHA, a requerimiento de esta Defensoría, declara que se estaba preparando la notificación de la resolución de las cuestiones planteadas, sin que esta se hubiere practicado, es competencia de esta Institución velar por el derecho a una buena administración.

Así la inactividad de la administración a la hora resolver la solicitud del interesado, está provocando una evidente lesión de los derechos de la persona, en particular, la lesión del derecho a obtener una resolución expresa, congruente y motivada respecto a su solicitud.

La vigencia de los artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en conexión con 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 expresa, congruente y motivada, 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).

Como ha recordado la más autorizada doctrina, el principio de la buena administración se relaciona con el derecho al buen funcionamiento de una Administración cuya función es servir.

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 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.

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)

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 Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo (EVHA) todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 07/04/2026, incumpléndose el plazo legal establecido (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si EVHA 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

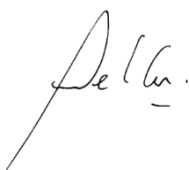
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA ENTIDAD VALENCIANA DE VIVIENDA Y SUELO

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de contestar en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, los escritos que los interesados 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 proceda a notificar una resolución expresa y motivada sobre el importe a que asciende la exoneración de la deuda acumulada, el ofrecimiento de un nuevo acuerdo de pago aplazado para la satisfacción de la cantidad pendiente de pago y la posibilidad de reconocer una nueva bonificación del importe de la renta.
3. **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