

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

**Queja** 2100874

**Fecha de inicio** 15/03/2021.

**Promovida por** (...).

**Materia** Vivienda.

**Asunto** Falta de respuesta a recurso de reposición de 5 de diciembre de 2020, frente a resolución de ayuda al alquiler.

**Trámite** Petición de informe. Resolución.

Conselleria de Vivienda y Arquitectura  
Bioclimática

Hble. Sr. Conseller

Ciutat Adtva. 9 d'octubre. Torre 1. Castán  
Tobeñas 77

València - 46018 (Valencia)

Hble. Sr. Conseller:

Conforme a lo que establece la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, aplicable a la tramitación de esta queja, en su Título III, formulamos la siguiente resolución:

### 1.- Relato de la tramitación de la queja y antecedentes.

Con fecha 15/03/2021 el promotor del expediente presentó en esta institución un escrito, que quedó registrado con el número arriba indicado.

En su escrito inicial de queja el interesado, sustancialmente, manifestaba que, en fecha 5 de diciembre de 2020, presentó ante esa administración (registro telemático de la Generalitat, número GVRTE/2020/...) un recurso frente a la resolución por la que se le denegó una ayuda al alquiler solicitada por su parte en el marco de la convocatoria realizada por el Decreto 52/2020, de 24 de Abril (RESOLUCIÓN de 20 de noviembre de 2020, de la directora general de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y la Segregación Urbana, de concesión de las ayudas, convocadas mediante decreto 52/2020, de 24 de abril, del consell, de aprobación de bases reguladoras para la concesión directa de ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social de la Covid-19 en los alquileres de vivienda habitual).

El interesado exponía que la causa de la denegación se basó en la no aportación de la documentación requerida para completar su solicitud de ayuda; no obstante, el interesado señalaba que, en el plazo concedido al efecto, en fecha 21 de octubre de 2020 aportó al expediente la citada documentación; dicha subsanación no habría sido tomada en cuenta a la hora de resolver su solicitud, motivo por el que presentó el referido recurso de reposición.

El interesado indicaba en su escrito que, a pesar del tiempo transcurrido desde la fecha de presentación del recurso de reposición, no había obtenido una respuesta al mismo, lo que le llevó a solicitar la intervención del Síndic de Greuges.

Considerando que la queja reunía los requisitos exigidos por la Ley reguladora de esta institución, la misma fue admitida a trámite. En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicitamos informe a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática en fecha 25/03/2021.

Ante la tardanza en recibir la información solicitada, en fechas 19/04/2021 y 17/05/2021, reiteramos nuestra petición de informe, requiriendo la emisión de una respuesta expresa.

Con fecha 24/05/2021 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por la citada administración, en el que se exponía:

- Con fecha 5 de diciembre de 2020 por el interesado se ha interpuesto Recurso de Reposición frente a la citada Resolución que se encuentra pendiente de resolver.
- (...) la escasez de personal y el número de convocatorias de ayudas efectuadas, así como los miles de solicitudes y recursos que se presentan hacen imposible el cumplimiento de plazos. No obstante lo cual, esta conselleria mantiene su compromiso de ayudar al pago de los alquileres de los colectivos más vulnerables por lo que, a la mayor brevedad posible, se resolverá el recurso presentado y se le notificará la resolución que en su caso corresponda al interesado.

Recibido el informe, en fecha 04/06/2021 dimos traslado del mismo a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones; no obstante ello, y a pesar del tiempo transcurrido desde entonces, no tenemos constancia de que dicho trámite hubiera sido verificado.

Transcurrido un periodo de tiempo suficiente para que, desde la emisión del citado informe, se hubiera resuelto el recurso presentado por el interesado en fecha 5 de diciembre de 2020 y se le hubiera notificado la respuesta, en fecha 13/08/2021 nos dirigimos nuevamente a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, solicitando la remisión de un informe por el que nos enviase una copia de la resolución adoptada y el justificante de su notificación al interesado, así como información sobre cualquier otra circunstancia relevante a los efectos de la resolución del presente expediente de queja.

Ante la tardanza en recibir la información solicitada, en fecha 13/09/2021 reiteramos nuestra petición de informe, requiriendo la emisión de una respuesta expresa.

Con fecha 08/10/2021 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por la citada administración, en el que se exponía:

En contestación en su escrito por el que solicita se remita a esta institución un nuevo informe por el que les remita una copia de la resolución adoptada y el justificante de su notificación al interesado, así como información sobre cualquier otra circunstancia relevante a los efectos de la resolución del presente expediente de queja, pongo en su conocimiento que el recurso interpuesto por el autor de la queja se encuentra pendiente de resolución por idénticos motivos que los que se hizo constar en el informe anterior, si bien esta Conselleria mantiene su compromiso de resolución de los recursos interpuestos frente a las diversas convocatorias de ayudas para el pago del alquiler a la mayor brevedad posible en la medida que lo permitan los recursos humanos y materiales disponibles.

Recibido el informe, en fecha 14/10/2021 dimos traslado del mismo a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones; no obstante ello, y a pesar del tiempo transcurrido desde entonces, no tenemos constancia de que dicho trámite hubiera sido verificado.

## 2.- Fundamentación legal.

Llegados a este punto y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja y de los informes remitidos por la administración, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestros escritos de admisión a trámite y petición de informe a la administración, está integrado por la demora que se viene produciendo a la hora de que la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática dé respuesta al recurso de reposición interpuesto por el promotor del expediente de queja en fecha 05/12/2020, cuando está próximo a cumplirse un año desde la fecha de su interposición.

De la lectura de los informes emitidos por la administración se aprecia que la misma es consciente de la falta de resolución del recurso de referencia.

Es preciso recordar que el artículo 124 (Plazos) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es tajante al señalar en su apartado 2, respecto del recurso de reposición, que «el plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de un mes».

Respecto de esta falta de respuesta al recurso presentado por la persona interesada, es preciso 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 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».

Asimismo, esta previsión ha de ser puesta en conexión con lo establecido en el artículo 29 de la citada norma procedimental, cuando señala que «los términos y plazos establecidos en ésta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos».

Esta institución es consciente de las dificultades que entraña la gestión de la situación de pandemia que estamos viviendo y de los retos y trabas que impone a las administraciones públicas; no obstante, también debemos considerar que el plazo de un mes establecido por la legislación aplicable es de obligado cumplimiento para esa administración.

En este mismo sentido, el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat 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».

En relación con esta cuestión, debe tenerse en cuenta que el artículo 8 de nuestro Estatuto de Autonomía (norma institucional básica de nuestra comunidad autónoma) señala que «los valencianos y valencianas, en su condición de ciudadanos españoles y europeos, son titulares de los derechos, deberes y libertades reconocidos en la Constitución Española y en el ordenamiento de la Unión Europea (...)», indicando que «los poderes públicos valencianos están vinculados por estos derechos y libertades y velarán por su protección y respeto, así como por el cumplimiento de los deberes».

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, 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.

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 este sentido, esta institución no puede sino recordar, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige que las Administraciones Públicas cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda; y entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

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.

### 3.- Consideraciones a la Administración

En virtud de todo cuanto antecede y atendiendo a las consideraciones expuestas en punto a la defensa y efectividad de los derechos y libertades comprendidos en el Título I de la Constitución y en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, de conformidad con lo dispuesto en el art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, aplicable a este procedimiento de queja, estimamos oportuno **RECOMENDAR** a la **Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática** que resuelva, si no lo hubiere hecho ya y a la mayor brevedad, el recurso presentado por la persona interesada en fecha 5 de diciembre de 2020, en relación con la denegación de una ayuda al alquiler, notificando al ciudadano la resolución que se dicte.

Lo que se le comunica para que, en el plazo máximo de un mes, nos informe si acepta esta recomendación o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla, y ello, de acuerdo con lo prevenido en el art. 29 de la Ley 11/1988, aplicable a la tramitación de esta queja.

Esta resolución se publicará en la página web del Síndic de Greuges.

Atentamente,

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana