



## **Resolución del ararteko de 3 de noviembre de 2009, por la que se concluye su intervención en una queja relacionada con la necesidad urgente de cambio de vivienda de una mujer víctima de violencia de género.**

### **Antecedentes**

1. En julio de 2009 recibimos una queja en esta institución, formulada por una mujer que demandaba nuestra intervención para obtener una respuesta del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes del Gobierno Vasco ante su reiterada demanda, avalada por diferentes informes del Ayuntamiento de Lasarte-Oria, de obtener una vivienda que le permitiera abandonar la que ocupaba, habida cuenta de su condición de víctima de violencia de género en situación de riesgo objetivo.
2. Los hechos concretos que se sometían a nuestra consideración mediante dicha queja eran los siguientes: Ya el 6 de abril de 2009, la Alcaldesa de Lasarte-Oria –en aplicación del artículo 6 de la Orden de 14 de junio de 2002, sobre procedimiento de viviendas de protección oficial, así como del artículo 8 de la Orden de 23 de abril de 2003, sobre condiciones y procedimiento de adjudicación del “Programa de Vivienda vacía Bizigune” y de la Disposición Adicional Segunda del Decreto 315/2002, sobre viviendas de protección oficial y medidas financieras en materia de vivienda y suelo (esta disposición se corresponde con el vigente artículo 12.3 del Decreto 39/2008, de 4 de marzo)- formuló una solicitud ante el entonces Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales, demandando la adjudicación directa excepcional de una vivienda protegida en alquiler por situación de especial necesidad. Posteriormente, sin haber obtenido aún respuesta a dicha solicitud, y habida cuenta de la nueva situación de peligro para esta mujer que sobrevino con la salida de prisión del agresor (a la espera de cumplir condena en un centro penitenciario psiquiátrico), la Alcaldesa de Lasarte-Oria vuelve a dirigirse al Departamento de Vivienda, con fecha de 28 de mayo de 2009, para llamar la atención sobre la urgencia de un cambio de vivienda para la interesada, una vez valorado por los servicios sociales del ayuntamiento el alto riesgo de la víctima. Como pudimos comprobar por el informe elaborado, con fecha de 24 de febrero de 2008 por los servicios sociales del Ayuntamiento de Lasarte-Oria, la interesada contaba con una vivienda en propiedad situada en el mismo inmueble en el que se hallaba la vivienda que constituía el domicilio habitual del agresor, con lo que la salida de dicha vivienda para desplazarse a otra, en los términos que determinara el Gobierno Vasco con objeto de garantizar el cumplimiento de la orden de alejamiento (ya quebrantada en anteriores ocasiones), resultaba del todo indispensable, además de urgente.  
Ante la falta de toda respuesta por parte del Departamento de Vivienda a esta solicitud, la reclamante se dirigió al Ararteko buscando el amparo de esta institución.



3. Ante la gravedad del asunto que se nos planteaba, decidimos tramitar con carácter de urgencia una petición de información a la Administración concernida, poniéndonos así mismo en contacto telefónico con responsables del Departamento con el fin de que se agilizaran al máximo los trámites necesarios para obtener una respuesta a la solicitud formulada. En nuestra petición de información expresábamos que, dada la necesidad en que se hallaba esta persona y ante la gravedad del peligro objetivo existente -tal y como lo habían valorado los servicios sociales del Ayuntamiento de Lasarte-Oria- considerábamos especialmente urgente que ese Departamento tomara de inmediato una decisión respecto a la cuestión que se le había planteado, notificando dicha resolución cuanto antes a la interesada y al Ayuntamiento de Lasarte-Oria, e instábamos al Departamento a que nos comunicara su parecer al respecto en el plazo de 10 días.
4. Transcurridos más de dos meses desde nuestra petición de información sin recibir respuesta alguna del Departamento, el 30 de septiembre de 2009, le dirigimos un requerimiento, instándole de nuevo a que respondiera a nuestra petición de información.
5. Finalmente, el 6 de octubre de 2009, recibimos respuesta del Departamento de 5 de octubre, en la que se nos comunica que, tras la oportuna gestión del expediente de la promotora de la queja, ésta había sido objeto de adjudicación directa de vivienda mediante Orden del Consejero del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, de fecha 10 de septiembre.

### Consideraciones

1. En primer lugar, debemos constatar que no cabe duda de que el asunto que nos ocupa ha concluido debidamente gracias a que se han llevado a cabo las actuaciones oportunas, que han permitido que se procediera finalmente, mediante Orden del Consejero de 10 de septiembre de 2009, a adjudicar directamente una vivienda a la reclamante. Ello constituye un motivo de satisfacción para esta institución, pues entendemos que la situación objetiva de peligro que se había suscitado para esta mujer demandaba una respuesta de la Administración en el sentido de la solución material que finalmente se ha adoptado, que coincide plenamente con lo valorado por las instituciones que habían tenido ocasión de contrastar este caso. No obstante, no podemos dejar pasar este asunto sin realizar una serie de consideraciones relativas a la forma en que se ha llevado la gestión de este expediente por parte del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes.
2. En el presente caso, estábamos a todas luces ante un asunto que requería una actuación de urgencia, tal y como lo acreditaban los diferentes informes remitidos por el Ayuntamiento de Lasarte-Oria (informes de los servicios sociales y de la propia alcaldesa), ya en abril y mayo de 2009, a ese Departamento. Esta institución dio cuenta de nuevo del contenido de dichos



informes en nuestra petición de información de 17 julio de 2009. Ante la gravedad del asunto, por tratarse de un caso de violencia de género, consideramos entonces oportuno no limitarnos a escribir a ese Departamento, sino que nos pusimos en contacto telefónico con responsables del mismo para tratar de agilizar al máximo las gestiones que permitieran que se procediera a la adjudicación de vivienda a la promotora de la queja. A pesar de todo ello, no recibimos respuesta alguna del Departamento, por lo que nos vimos obligados a realizar un requerimiento con fecha de 30 de septiembre de 2009, en la medida en que esta institución desconocía que, para aquella fecha, el asunto ya se había resuelto. Creemos que ello pone de relieve, más allá del mencionado acierto en la solución material final dada a este asunto por el Departamento, la existencia de una falta de diligencia debida en la tramitación de este expediente que, a nuestro juicio, afecta a dos distintos planos: la colaboración con el Ararteko en el tiempo y forma requerida por éste, y la demora excesiva en dar una solución a un expediente que, por sus características, debía haber recibido un tratamiento de urgencia.

3. Por un lado, debemos constatar, pues, la falta de diligencia en la respuesta a esta institución, que nos hizo desconocer que, con fecha de 10 de septiembre de 2009 ya se había procedido a la adjudicación directa de vivienda a la interesada. Sólo el 6 de octubre de 2009, tras remitir con fecha de 30 de septiembre un requerimiento a ese Departamento para que respondiera a nuestra petición de información del día 17 de julio de 2009 –en la que fijábamos un plazo de 10 días para contestar, que había sido superado extensamente-, hemos obtenido una respuesta. En ese sentido, queremos recordar lo dispuesto en los artículos 23 y 26 de la Ley del Parlamento Vasco 3/1985, por la que se crea y regula la institución del Ararteko:

***Artículo 23.-Deber de colaborar***

*Los órganos de las entidades a que se refiere el artículo 9.1 tienen el deber de aportar, con carácter preferente y urgente, cuantos datos, documentos, informes o aclaraciones les sean solicitados. (El subrayado es nuestro)*

***Artículo 26.-Plazos***

*En los casos de petición de informaciones, remisión de expedientes o cualesquiera otros datos, el Ararteko establecerá un plazo para evacuar lo solicitado.*

De la literalidad de estos preceptos se desprende una obligación para todas las administraciones públicas vascas de colaborar materialmente y en forma y tiempo con el Ararteko, obligación cuyo incumplimiento puede entorpecer la labor legalmente encomendada a esta institución, dando lugar a la imposibilidad material de que el Ararteko ejerza de modo efectivo sus funciones institucionales.

4. Por otro lado, y ello resulta de mayor relevancia para este caso, constatamos también el retraso de esa Administración en resolver la solicitud directamente formulada por el Ayuntamiento de Lasarte-Oria, que acreditaba sobradamente



la gravedad del caso y la urgencia de la solución que ese Departamento podía aportar. Desde el 6 de abril de 2009 -fecha en la que se remite la primera solicitud al Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales por la Alcaldesa de Lasarte-Oria- hasta el 10 de septiembre de 2009, en que se emite la Orden del Consejero de adjudicación de vivienda a la reclamante, transcurren 5 meses, de los cuales la interesada se encuentra durante 4 meses (desde la salida de prisión del agresor en mayo) en una situación de peligro objetivo debidamente acreditado (pues vive en el mismo inmueble que su agresor), sin que la Administración sea capaz de darle una respuesta.

5. Queremos destacar la especial dimensión que cobra el tiempo de tramitación en expedientes como el presente. El deber de diligencia que, con carácter general, atañe a la Administración Pública en la tramitación de los expedientes administrativos se torna esencial cuando se trata de atender situaciones que, objetivamente, constituyen un riesgo para la vida de las personas, como sucede en algunos casos relacionados con la violencia de género, como el presente.

Son varios los preceptos de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común (en adelante LPA) que se refieren a la tramitación diligente del expediente administrativo y que constituyen la base jurídica para que la Administración disponga los medios necesarios para evitar una demora como la que se ha producido en este caso. Así, el artículo 41 LPA, sobre responsabilidad en la tramitación, se refiere a la necesidad de adoptar las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos; el artículo 50 LPA, por su parte, establece la posibilidad de acordar, por razones de interés público, la tramitación de urgencia del expediente; finalmente, los artículos 74 y 75 LPA señalan que el procedimiento está sometido al criterio de celeridad, previendo los mecanismos para hacer realidad dicho principio.

Esta institución ya se ha pronunciado sobre esta cuestión en diferentes ocasiones, como en las recientes resoluciones de 25 de marzo y 20 de mayo de 2009, señalando que:

*“La garantía de la existencia de unos trámites procedimentales y de una respuesta efectiva al ciudadano deriva de la propia Constitución Española – artículo 103.1 y 105– y forma parte del derecho de la ciudadanía a una buena administración que configura el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (... ..). Por el contrario, resulta un caso de mala administración la infracción del deber de diligencia funcional que deriva de estos artículos y que se concreta en: la obligación de (... ..) dar respuesta a las reclamaciones presentadas en un plazo de tiempo razonable.”*

No podemos obviar que el contexto que envuelve a esta reclamación no es de carácter ordinario, pues se trata de un caso en el que la reclamante es víctima



de violencia de género y se encuentra, por diversas circunstancias (salida del agresor de prisión para ser enviado a un centro de salud mental, coincidencia de la ubicación en el mismo inmueble del domicilio de la reclamante y el domicilio de la madre del agresor –habitado por éste habitualmente-) en una situación de peligro objetivo, que sólo puede ser resuelto desplazando a esta mujer de su vivienda. Para ello, la Administración dispone de medios y mecanismos jurídicos suficientes que permiten dar una solución al problema, como así ha sido finalmente. La cuestión es que el tiempo discurrido hasta que la gestión administrativa ha dado una solución adecuada podría haber resultado un factor determinante. Si durante el periodo que hemos referido anteriormente se hubiese vuelto a producir una nueva agresión, la responsabilidad de la administración concernida, en este caso el Departamento de Vivienda, Obras públicas y Transportes del Gobierno Vasco, habría sido ineludible. El Ayuntamiento de Lasarte-Oria había cumplido con los requisitos fijados en la Orden de 4 de octubre de 2006 y en el artículo 12.3 del Decreto 39/2008, de 4 de marzo, para la tramitación de una solicitud de estas características, de manera que correspondía al Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco y sólo a este culminar el procedimiento que se iniciaba a instancias de dicho ayuntamiento. Por todo ello, podemos concluir que la razonabilidad del plazo para la tramitación administrativa del expediente que se hallaba desde abril de 2009 en poder del Gobierno Vasco debía haber sido ponderada en este supuesto a la luz de las circunstancias descritas, lo que necesariamente tendría que haber dado lugar a una celeridad mayor en la tramitación y en la resolución del procedimiento.

6. La Orden de 4 de octubre de 2006, del Consejero de Vivienda y Asuntos sociales, sobre medidas de acción positiva en materia de vivienda para mujeres víctimas de violencia de género, es una norma que se inspira en la necesidad de generar medidas de apoyo a las mujeres incluidas dentro del ámbito de aplicación de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. Esta Orden recoge, entre otras medidas, la adjudicación directa de vivienda, mediante la exclusión del procedimiento general de adjudicación. Por su parte, el Decreto 39/2008, de 4 de marzo, sobre régimen jurídico de viviendas de protección pública y medidas financieras en materia de vivienda y suelo, establece también en su artículo 12.3 que, en determinadas condiciones, entre las que destaca la debida acreditación de la necesidad de vivienda por una institución competente, podrá excepcionarse del procedimiento ordinario de adjudicación de vivienda regulado en la misma disposición a diferentes colectivos que merecen una especial protección, entre los que se incluyen las mujeres víctimas de violencia de género.

Estas son las normas en las que se enmarcan las actuaciones seguidas en el presente asunto. Consideramos que estas previsiones normativas pretenden dar una respuesta extraordinaria a situaciones que merecen la consideración de excepcionales. El artículo 12.3 del citado Decreto 39/2008 se refiere, no obstante, también a otros colectivos. Lo cierto es que en el colectivo de



mujeres víctimas de violencia de género puede concurrir, en el momento en que se acogen a esta disposición especial en materia de vivienda, una situación de riesgo o peligro que, si está debidamente objetivado, debería impeler, en opinión de esta institución, a las administraciones concernidas para la tramitación de estos expedientes (ayuntamiento correspondiente y Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes del Gobierno Vasco) a impulsar dichos expedientes dándoles una tramitación de urgencia. Las razones de interés público que legitiman dicho tratamiento urgente, en el sentido del artículo 50 LPA, resultan obvias cuando lo que puede estar en juego es la integridad física de las personas.

Por todo ello, a la vista de los antecedentes y consideraciones expuestas, hemos acordado finalizar nuestra intervención en este asunto, formulando las siguientes

### Conclusiones

1. El Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes del Gobierno Vasco ha resuelto de manera materialmente adecuada la solicitud de vivienda planteada por una mujer víctima de violencia de género y debidamente avalada por el Ayuntamiento de Lasarte-Oria, mediante la adjudicación directa de vivienda llevada a cabo por la Orden del Consejero de 10 de septiembre de 2009. Dicho acierto en la solución finalmente dada a este asunto constituye un motivo de satisfacción para la institución del Ararteko.
2. No obstante, el tiempo transcurrido desde que fuera inicialmente formulada la solicitud hasta que se ha resuelto la misma (5 meses) excede lo razonable, a juicio de esta institución, en un supuesto en el que existía una situación de riesgo objetivo, debidamente contrastado, para la mujer víctima de violencia de género, mientras ésta no pudiera desplazarse a otra vivienda distinta a aquella que habitaba en el momento de la solicitud. Consideramos, por ello, que el expediente tramitado por ese Departamento con motivo de la referida solicitud de vivienda debía haber tenido el carácter de urgente y ser resuelto en un periodo de tiempo considerablemente inferior.
3. El Ararteko considera que, en el futuro, todo expediente enmarcado en los artículos 4.2 y 6 de la Orden de 4 de octubre de 2006 del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales, sobre medidas de acción positiva en materia de vivienda para mujeres víctimas de violencia de género, o en el artículo 12.3 del Decreto 39/2008, sobre régimen jurídico de viviendas de protección pública y medidas financieras en materia de vivienda y suelo, que afecte a mujeres víctimas de violencia de género, debería tramitarse, por razones de interés público, con carácter de urgencia, siempre y cuando concorra para la mujer solicitante una situación de peligro o riesgo objetivo debidamente contrastado.

