



Resolución 2022IR-2202-22 del Ararteko de 20 de diciembre de 2022, que concluye su actuación en relación con una queja relativa a la disconformidad con la falta de contestación a una solicitud de información por parte de la Delegación Territorial de Vivienda de Araba.

Antecedentes

1. El Ararteko admitió a trámite una queja de una ciudadana que manifestó su desacuerdo con la ausencia de respuesta a una petición de información realizada a la Delegación Territorial de Vivienda de Araba.

En concreto, la promotora de la queja expuso que llevaba inscrita en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida "Etxebide" desde el año 2021. En este sentido, manifestó ante el Ararteko que el 31 de marzo de 2022 trasladó una solicitud a la Delegación Territorial de Vivienda de Araba a través de Zuzenean. En su escrito, la reclamante solicitó información acerca de los impedimentos legales que pudieran existir a la hora de visar un contrato de compraventa si la parte compradora disponía de una autorización de residencia temporal. Asimismo, añadió la premura en recibir una contestación. No en vano, había valorado adquirir una vivienda de protección pública de una promoción privada. De hecho, debía adelantar una cantidad importante de dinero que no le sería devuelta si finalmente la Delegación Territorial de Vivienda de Araba resolvía no visar el contrato de compraventa.

Ante la falta de contestación a su solicitud, el 22 de septiembre de 2022 interpuso una reclamación e insistió nuevamente en la necesidad de obtener una respuesta de la Delegación Territorial de Vivienda de Araba lo antes posible.

Entre tanto, la promotora de la queja indica que perdió la reserva del inmueble al no adelantar la cantidad económica pactada con la promotora privada.

Por esta razón, el 11 de octubre de 2022, trasladó la información al Ararteko y mostró su disconformidad con la falta de respuesta a la solicitud realizada el 31 de marzo de 2022.

2. A la vista de los hechos anteriormente expuestos, el 20 de octubre de 2022 el Ararteko remitió una petición de colaboración al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco con el fin de comprobar el fundamento del objeto de la reclamación.

En su escrito, el Ararteko llamó la atención sobre el tiempo transcurrido sin respuesta desde la formalización de la solicitud.



Asimismo, trasladó una serie de consideraciones previas que para no resultar reiterativo se expondrán con posterioridad.

3. En contestación a la solicitud de colaboración realizada, con fecha de 21 de noviembre de 2022, tuvo entrada en el registro de esta institución un escrito del director de gabinete del consejero de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco al que adjuntó un informe elaborado por la Delegación Territorial de Vivienda de Araba.

En este sentido, el informe remitido trasladó al Ararteko que:

- *"Consultado el registro general de entradas de la Delegación Territorial de Vivienda de Álava, se localiza la entrada de 31 de marzo de 2022, coincidente con el número de registro indicado por la reclamante el 22 de septiembre de 2022. En dicho registro consta únicamente el recibo de presentación de documentos (...).*

El 20 de octubre de 2022 se le traslada a la reclamante la posibilidad de volver a remitir su consulta para poder responderla a la mayor brevedad posible, sin que a fecha de hoy conste que se haya remitido la misma.

Con fecha de 16 de noviembre de 2022 la Delegación Territorial de Vivienda de Álava traslada respuesta a la consulta planteada por Dña. (...) y D. (...)."

No obstante, la Delegación Territorial de Vivienda de Araba no adjuntó a su respuesta el contenido de la información remitida a la promotora de la queja.

4. El estado de tramitación de la reclamación y la respuesta obtenida por esta institución fueron trasladadas a la reclamante el 23 de noviembre de 2022 con el fin de que pudiera remitir cuantas consideraciones y documentos estimara oportunos.
5. En respuesta al trámite realizado, el 29 de noviembre de 2022 ha tenido entrada en el registro de esta institución la contestación de la promotora de la queja.

En primer lugar, aporta las diversas conversaciones mantenidas el 18 de marzo de 2022 con el personal de Zuzenean por el canal de *Telegram* en las que, de manera expresa, se le informó de que no podía adquirir una vivienda de protección pública en propiedad dada su situación administrativa.

De igual modo, la promotora de la queja adjuntó la respuesta remitida por la Delegación Territorial de Vivienda de Araba de 16 de noviembre, notificada el día 25, en la que se le informó de lo siguiente:

- *"Actualmente, ustedes se encuentran inscritos en el Registro de Solicitantes de Vivienda en régimen de compra.*



La autorización de residencia de larga duración no constituye (...) requisito general de acceso a viviendas de VPO, lo que no impediría la firma del mencionado contrato de compraventa."

En definitiva, tras más de 7 meses de espera, la Delegación Territorial de Vivienda de Araba emitió su respuesta contradiciendo la inicialmente remitida desde el canal de *Telegram* de Zuzenean.

6. Entendiendo, por tanto, que se disponen de los hechos y fundamentos de derecho necesarios, se emiten las siguientes:

Consideraciones

1. Desde hace décadas, tanto la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 10 de diciembre de 1948 (artículo 25.1), como el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 16 de diciembre de 1966 (artículo 11.1), la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (artículo 34.3), o la propia Carta Social Europea revisada (artículo 31¹), coinciden en resaltar la dimensión social de la vivienda, vinculada a la mejora de las condiciones de existencia de las personas y sus familias.

La sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 14 de marzo de 2013 (Asunto C-415/11) y los siguientes pronunciamientos² ponen en evidencia la necesidad de una actuación urgente de los poderes públicos, en sus respectivos ámbitos competenciales, dirigidos a la salvaguarda de los derechos fundamentales que van ligados al uso y disfrute de la vivienda habitual.

En este contexto, en desarrollo y debido cumplimiento del mandato previsto en el artículo 47 de la Constitución, así como en el ejercicio de las competencias plenas y exclusivas reconocidas en el artículo 10.31 del Estatuto de Autonomía, la Ley 3/2015, de 18 de junio, de Vivienda, fija el deber de los poderes públicos de promover las medidas oportunas para hacer efectivo el disfrute a una vivienda digna y adecuada.

2. Ha quedado debidamente acreditado que el 18 de marzo de 2022 el canal de *Telegram* de Zuzenean informó a la reclamante de que debido a su situación administrativa no podía adquirir una vivienda de protección pública.

Igualmente, el Ararteko ha podido comprobar que la reclamante formalizó una solicitud en los mismos términos el 31 de marzo de 2022. Este hecho ha quedado

¹ **Carta Social Europea revisada.** [BOE número 139 de 11 de junio de 2021](#). Entrada en vigor el 1 de julio de 2021.

² Entre otras, la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 21 de diciembre de 2016 (Gran Sala, asuntos acumulados C-154/2015, C-307/2015 y C-308/2015).

debidamente documentado con la presentación del justificante de entrega emitido por Zuzenean. De hecho, el antedicho recibo cuando hace referencia al "extracto" o "resumen", indica lo siguiente:

- *"R/ Unidad convivencia con residencia temporal tienen alta en Etxebide compra pero quieren firmar contrato compraventa con Trivinsa para visado de VPO que se prevé fin de construcción en 2024, fecha en la que tendrán permanente."*

A este respecto, la promotora de la queja sostiene que adjuntó a su petición un escrito que contenía aproximadamente unas 20 páginas en las que describía su situación y fundamentaba su consulta.

En todo caso, en este punto concreto, llama la atención al Ararteko que el justificante que acredita la presentación de documentación en el registro de Zuzenean, no dedique un apartado específico a la enumeración de los documentos presentados por la interesada.

3. Precisamente, en relación con el contenido de los recibos de presentación emitidos por Zuzenean, el Ararteko tiene a bien recordar que artículo 14 del Decreto 72/2008, de 29 de abril, de creación, organización, y funcionamiento de los registros de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos (en adelante, Decreto 72/2008), establece que:

- *"En el recibo constará el lugar, la fecha y hora de presentación, el número de asiento registral, el remitente, el órgano destinatario y un extracto del contenido de la solicitud, escrito o comunicación, así como **la indicación de los documentos que en su caso la acompañen.**"³*

Sin embargo, en el presente caso, el Ararteko constata que los justificantes emitidos por Zuzenean el 31 de marzo y 22 de septiembre de 2022 no incluyeron referencia alguna a la documentación aportada por la reclamante.

Por este preciso motivo, la reclamante se ha visto obligada a solicitar el acceso al expediente con el fin de acreditar que la documentación aportada en Zuzenean daba cuenta de la situación descrita y fundamentaba debidamente su consulta.

4. Al hilo de lo expuesto, el Ararteko observa con preocupación la información contradictoria remitida por el canal de *Telegram* de Zuzenean y el plazo empleado por la Delegación Territorial de Vivienda de Araba para dar respuesta a la consulta planteada. Al fin y al cabo la promotora de la queja no ha obtenido una respuesta a su consulta de 31 de marzo hasta el 25 de noviembre de 2022.

Sobre esta concreta cuestión, el Ararteko quisiera reiterar que las Administraciones públicas, en sus relaciones con la ciudadanía, tienen el deber de

³ El énfasis es del Ararteko.

dar debida respuesta y notificar su contenido. Además, deben garantizar una adecuada trazabilidad de los trámites seguidos mediante el correspondiente procedimiento administrativo.

A fin de cuentas, el procedimiento administrativo es el que establece las pautas que deben ser tenidas en cuenta para la ordenación, instrucción y fiscalización de la actividad administrativa con criterios de buena administración. Con razón, el derecho de la ciudadanía a la buena administración conlleva la obligación de acusar recibo de los escritos que se presenten, de su impulso de oficio y del deber de responder en un plazo de tiempo razonable a las cuestiones planteadas.

Así pues, cuando la petición se estime fundada, la autoridad u órgano competente deberá atenderla y adoptar las medidas que estime oportunas. Además, la respuesta dada por la Administración debe incluir las razones o motivos por los que se acuerda acceder o no a la petición.

La importancia de una respuesta expresa, prevista en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPAC), se basa precisamente en dar contenido al derecho de petición, conocer los términos exactos de la respuesta y disponer del correspondiente derecho a recurrir.

5. En efecto, la doctrina del Tribunal Supremo sobre el principio a la buena administración, reflejada fundamentalmente en la sentencia 1667/2020, de 3 de diciembre de 2020⁴, contempla el contenido del artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y recuerda que:

- *"...la buena administración es algo más que un derecho fundamental de los ciudadanos, siendo ello lo más relevante; porque su efectividad comporta una indudable carga obligación 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. Y en relación con eso, con el procedimiento, no puede olvidarse que cuando el antes mencionado precepto comunitario delimita este derecho fundamental, lo hace con la expresa referencia al derecho de los ciudadanos a que sus `asuntos` se traten dentro de un plazo razonable."*

Justamente, la inspiración de esta exigencia de buena administración en el ámbito comunitario es apreciable en el contenido del artículo 53.1 f) de la LPAC que prevé el derecho de las personas interesadas a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan.

En suma, debe recordarse nuevamente que la Delegación Territorial de Vivienda de Araba no ha dado debida respuesta a una consulta de fecha de 31 de marzo,

⁴ **Tribunal Supremo**. Sentencia nº 1667/2020, de 3 de diciembre. [[ECLI:ES:TS:2020:4161](#)]

hasta el 25 de noviembre de 2022. Además, esta falta de contestación en plazo ha impedido que la reclamante pudiera formalizar la adquisición de una vivienda de protección pública por el temor de que la Delegación Territorial de Vivienda de Araba rechazara el visado del contrato de compraventa.

6. Por todo lo anteriormente expuesto, el Ararteko considera que existe un amplio margen de mejora en la tramitación de las solicitudes y consultas por parte de la Delegación Territorial de Vivienda de Araba.

En opinión del Ararteko la información que desde Zuzenean pueda remitirse a la ciudadanía debe contar con el debido contraste y visto bueno del Departamento al que se dirige la consulta o solicitud. No parece acorde al principio de buena administración que la información remitida en primera instancia a la promotora de la queja rechazara la posibilidad de adquirir una vivienda de protección pública y que 7 meses después, la respuesta remitida por la Delegación Territorial de Vivienda de Araba admitiera tal facultad.

A juicio del Ararteko si se constituyen canales de interacción informales como pueden ser las redes sociales, es oportuno definir con transparencia la trascendencia e impacto de las respuestas remitidas por esta vía con el fin de dejar claro a la ciudadanía la validez jurídica de la información aportada por este canal.

Además, el Ararteko considera fundamental que los recibos que justifican la entrega de documentación en Zuzenean incluyan, de conformidad con el artículo 14 del Decreto 72/2008, el listado detallado de documentos aportados al escrito.

Por último, el principio de buena administración que debe regir la actuación de la Delegación Territorial de Vivienda de Araba hace que no sea admisible que una consulta debidamente formalizada no obtenga respuesta hasta transcurridos más de siete meses desde su presentación.

Por consiguiente, se emite la siguiente:

Conclusión

El Ararteko procede al cierre y archivo del presente expediente de queja tras comprobar que finalmente la Delegación Territorial de Vivienda de Araba ha dado respuesta a la solicitud realizada por la reclamante el 31 de marzo de 2022.

No obstante, el Ararteko considera que la Delegación Territorial de Vivienda de Araba debe extremar su diligencia en la tramitación de las solicitudes y reclamaciones con el fin de garantizar el derecho de la ciudadanía a que los asuntos planteados se traten dentro de un plazo razonable.



Asimismo, a juicio del Ararteko el Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno debe reflexionar acerca de la necesaria información que debe trasladar a la ciudadanía sobre la validez de las respuestas remitidas por el canal de *Telegram*.

Finalmente, el Ararteko estima necesario que el Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno adopte las medidas necesarias con el fin de que los justificantes de entrega de documentación emitidos por Zuzenean indiquen necesariamente los documentos que acompañan los escritos presentados.