



Resolución 2023R-1254-22 del Ararteko, de 4 de mayo de 2023, que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que revise la tramitación electrónica de una ayuda financiera para la rehabilitación de vivienda.

Antecedentes

1. El Ararteko admitió a trámite una queja de un ciudadano que mostró su desacuerdo con la falta de respuesta a una solicitud telemática de reconocimiento de una ayuda financiera para la rehabilitación de vivienda por parte de la Delegación Territorial de Vivienda de Araba.

En concreto, con fecha de 15 de junio de 2020 el reclamante instó el reconocimiento de una ayuda financiera contemplada en la Orden de 29 de diciembre de 2006 a través del registro electrónico general de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi (en adelante, CAE). Para ello, empleó el modelo específico que el entonces Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco confeccionó para su presentación electrónica. Asimismo, adjuntó un certificado del impuesto sobre la renta de las personas físicas, otro que contenía su vida laboral, el correspondiente a la percepción de la renta de garantía de ingresos y el volante de empadronamiento.

Una vez formalizó la solicitud de manera telemática, el registro electrónico emitió el correspondiente justificante con el preceptivo número de registro y la fecha de la recepción.

No obstante, el promotor de la queja trasladó al Ararteko su desconcierto por no haber recibido respuesta alguna a su petición en aproximadamente dos años. No en vano, manifestó que se había superado con creces el plazo de seis meses que disponía entonces la Delegación Territorial de Vivienda de Araba para su resolución y notificación. Por esta razón, interpuso una reclamación en el buzón electrónico habilitado por el Gobierno Vasco y solicitó información sobre el estado de tramitación de su petición.

Sin embargo, el reclamante indicó que tampoco a esta última reclamación obtuvo contestación alguna.

2. A la vista de los hechos anteriormente expuestos, el Ararteko remitió una inicial petición de colaboración al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco.





En su escrito el Ararteko solicitó información sobre las actuaciones realizadas por la Delegación Territorial de Vivienda de Araba en la tramitación de la solicitud de la ayuda financiera para la rehabilitación de vivienda.

De igual modo, el Ararteko mostró su interés en conocer los motivos por los que no se había dado respuesta a la petición de reconocimiento realizada durante todo este tiempo.

Igualmente, el Ararteko recordó los efectos estimatorios del silencio de conformidad con la regulación entonces vigente de las citadas ayudas financieras.

Por último, el Ararteko trasladó una serie de consideraciones previas que para no resultar reiterativo se expondrán con posterioridad.

3. En respuesta a esta inicial petición de colaboración, tuvo entrada en el registro de esta institución la contestación del director de gabinete del consejero del Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco a la que adjuntó un informe elaborado por la Delegación Territorial de Vivienda de Araba.

En este sentido, el escrito remitido dio cuenta al Ararteko de la tramitación realizada por parte de la Delegación Territorial de Vivienda de Araba. Concretamente, confirmó que el reclamante:

- *"...presentó, a través del Registro Electrónico General, solicitud de ayudas para la rehabilitación de vivienda particular (...) dando lugar a la incoación del expediente 2020/xxx493."*

Como novedad, el informe añadió que:

- *"Con fecha 20 de julio de 2020, se notificó a través del canal de comunicación electrónico escrito en el que se le informaba sobre la existencia, para este procedimiento, de una tramitación específica y se le comunicaban los canales adecuados a través de los que presentar su solicitud de ayudas."*

Transcurrido el plazo de diez días sin que (...) hubiera accedido a la notificación esta se consideró rechazada, procediéndose al cierre del expediente iniciado en el Registro Electrónico General."

Complementariamente, en relación con la tramitación específica aludida y el canal electrónico elegido, la Delegación Territorial de Vivienda de Araba indicó que ya la propia sede electrónica de la Administración General de la CAE contemplaba la siguiente información:

- *"Antes de rellenar y enviar el formulario, es necesario que la persona solicitante compruebe si la petición corresponde a la solicitud de un trámite"*





que ya tiene un formulario específico y si se puede hacer en línea buscador de trámites. Si ya existe un procedimiento electrónico específico o formulario normalizado su registro será RECHAZADO.”¹

Por todo ello, determinó que la instancia presentada por el reclamante a través del registro electrónico general:

- *“...se consideró rechazada, procediéndose al cierre del expediente, sin más trámite.”*

Con todo, la Delegación Territorial de Vivienda de Araba no emitió consideración alguna relativa a la razón por la que no se dio respuesta alguna a la información solicitada a través del buzón electrónico.

Del mismo modo, no aportó documentación alguna que acreditara los hechos expuestos en su respuesta.

4. Por esta razón, el Ararteko solicitó nuevamente la colaboración del Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco.

En este segundo escrito, el Ararteko dio cuenta de una serie de consideraciones relativas a la configuración jurídica del registro electrónico general y solicitó que, más allá del aviso incluido en la sede electrónica, compartiera la argumentación jurídica empleada para rechazar la demanda de reconocimiento de la ayuda financiera de rehabilitación de vivienda del reclamante.

Finalmente, el Ararteko requirió el envío de una copia de la documentación obrante en el expediente electrónico.

5. En contestación a esta segunda petición de información, tuvo entrada en el registro electrónico de esta institución una nueva respuesta del director de gabinete del consejero del Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco a la que adjuntó un nuevo informe jurídico que reiteraba en su práctica totalidad el contenido de la respuesta inicial. Consecuentemente, reafirmó los argumentos expuestos, y confirmó la decisión de rechazar la solicitud por el hecho de que la presentación de la solicitud de reconocimiento de la ayuda financiera debió realizarse por *“el canal específico”* y no por el *“general”*.

Con todo, el informe remitido no incluyó argumentación jurídica alguna sobre el precepto normativo concreto por el que la Delegación Territorial de Vivienda de Araba consideró que el registro electrónico general no era *“el canal adecuado”* para la formalización de una solicitud de reconocimiento de una ayuda financiera para la rehabilitación de vivienda.

¹ El énfasis es de la Delegación Territorial de Vivienda de Araba.



Por último, la contestación enviada adjuntó la documentación que obraba en el expediente electrónico.

6. Entendiendo que se disponen de los hechos y fundamentos de derecho suficientes, se procede a la emisión de las siguientes:

Consideraciones

1. La implantación de la denominada Administración electrónica o la actuación administrativa automatizada pretende mejorar la satisfacción del interés general y el mejor cumplimiento del principio de eficacia administrativa.

En tal sentido, el artículo 68 de la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco (en adelante, LSPV), establece que la Administración electrónica se define como *"una herramienta y vía para alcanzar la proximidad, transparencia, celeridad y eficiencia"*. Además, la actuación administrativa electrónica debe regirse, entre otros principios, por el de *"legalidad, en cuanto al mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de la ciudadanía en su relación electrónica con el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi."*

En este contexto, el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPAC) y, prácticamente en los mismos términos, el artículo 69 de la LSPV, han previsto el derecho de la ciudadanía a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.

Ahora bien, la acción misma de relacionarse electrónicamente con la Administración no supone la creación de un nuevo modelo. En realidad, no debe perderse de vista el hecho de que el procedimiento administrativo electrónico no es diferente del procedimiento administrativo común, sino el resultado de la aplicación al mismo de las nuevas tecnologías.

2. En este punto concreto, conviene recordar que el reclamante, de conformidad con la exigencia contemplada en el artículo 66.6 de la LPAC de utilizar modelos obligatorios, obtuvo el formulario específico elaborado por el entonces Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco. Una vez dispuso del impreso, lo cumplimentó digitalmente, aportó la documentación requerida y lo formalizó a través del registro electrónico general de la Administración de la CAE.

Este hecho quedó debidamente acreditado con la aportación por parte del promotor de la queja del recibo de presentación de documentos en el que se hizo constar la fecha de registro y el de la recepción de la solicitud.





A mayor abundamiento, de conformidad con la información facilitada por la Delegación Territorial de Vivienda de Araba, la presentación de la instancia dio lugar *"a la incoación del expediente 2020/xxx493."*

De este modo, según trasladó el promotor de la queja en su escrito de queja, creyó en todo momento que su solicitud se había presentado correctamente y se encontraba en tramitación. Asimismo, añadió que la ausencia de comunicación o requerimiento alguno por parte de la Delegación Territorial de Vivienda de Araba, y la habitual tardanza en la tramitación de este tipo de ayudas confirmó la apariencia de que su petición se encontraba en fase de estudio.

Sin embargo, no ha sido hasta la tramitación del presente expediente de queja cuando el reclamante ha conocido que su solicitud fue rechazada sin tramitación previa alguna al considerar la Delegación Territorial de Vivienda de Araba que el *"cauce"* de presentación empleado no era el adecuado.

3. Es cierto que, de la documentación proporcionada por la Delegación Territorial de Vivienda de Araba, el Ararteko comprueba que el entonces Departamento de Medio Ambiente Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco notificó electrónicamente un acto administrativo al reclamante.

No obstante, el Ararteko no alcanza a identificar el contenido del acto notificado. No en vano, el justificante remitido se limita a identificar el acto notificado como *"otros"* y el documento que se adjunta y que pretende servir como elemento de prueba del contenido notificado tiene fecha de 20 de julio de 2022 cuando el justificante de notificación electrónica fija el rechazo de la entrega el *"31 de julio de 2020 a las 00:15:31."*

Con todo, independientemente de que la Delegación Territorial de Vivienda de Araba notificara electrónicamente una nota informativa acerca de la necesidad de instar una nueva solicitud por medio de *"formulario normalizado o tramitación electrónica específica"*, queda debidamente acreditado que el órgano que ostentaba la competencia para resolver tuvo pleno conocimiento de la solicitud formulada por el promotor de la queja desde el inicio.

Tanto es así que, únicamente, la exigencia por parte de la Delegación Territorial de Vivienda de Araba de formalizar la solicitud por *"los canales adecuados"* impidió la debida ordenación e instrucción del procedimiento de reconocimiento de la ayuda financiera para la rehabilitación de vivienda.

En cualquier caso, a pesar de que el Ararteko haya dirigido varias peticiones de colaboración al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, no ha obtenido respuesta motivada acerca del precepto normativo por el que ha considerado que las ayudas económicas para la rehabilitación de vivienda deben someterse a *"una tramitación electrónica específica"* o requieren de la presentación a través de *"canales adecuados"* sin que para tal fin resulte apropiado el uso del registro electrónico general.



4. El artículo 16 de la LPAC, constituye el núcleo central de la regulación legal de los registros. Contempla las obligaciones y el régimen de funcionamiento y generación de asientos registrales, la interconexión de los registros de las Administraciones Públicas y la fórmula de presentación en papel y electrónica bien sea en las oficinas de asistencia en materia de registros o en los registros electrónicos.

En consonancia con lo expuesto, el artículo 21 del Decreto 21/2012, de 21 de febrero, de Administración Electrónica (en adelante, DAE), crea el registro electrónico de la Administración Pública de la CAE como parte que se integra en la sede electrónica para la recepción y remisión de los escritos, solicitudes y comunicaciones que se transmitan por medios electrónicos.

Justamente, en relación con los documentos que resultan admisibles en el citado registro electrónico, el artículo 22 del DAE prevé los siguientes:

- *"a) Modelos electrónicos o formularios correspondientes a servicios, procedimientos y trámites que se especifiquen en la sede electrónica.*
- b) Cualquier documento electrónico distinto de los mencionados en el apartado anterior dirigido a cualquier órgano de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi."*

En consecuencia, salvo disposición normativa en contrario, nada impediría que las solicitudes de reconocimiento de ayudas financieras para la rehabilitación de vivienda pudieran formalizarse a través del registro electrónico general.

Ello no obstante, la Delegación Territorial de Vivienda de Araba decidió rechazar *a limine* su tramitación por entender que la Administración Pública de la CAE dispone ya de un *"formulario normalizado o tramitación electrónica específica"* y *"los canales adecuados a través de los que presentar su solicitud de ayudas."*

Con el fin de motivar su actuación, argumentó que la propia sede electrónica incluye un aviso en el que se informa de la decisión de rechazar cualquier escrito para el que se haya contemplado en el catálogo de trámites *"un procedimiento electrónico específico o formulario normalizado."*

Con todo, el Ararteko observa que dicho aviso no incluye precepto normativo alguno que permita un debido contraste. Tampoco el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco ha remitido información alguna al respecto.

5. Por todo ello, a juicio del Ararteko, el hecho de que el Servicio de Rehabilitación de la Delegación Territorial de Vivienda de Araba rechazara *a limine* la tramitación de una solicitud de reconocimiento de una ayuda financiera para la rehabilitación de vivienda por el mero motivo de haberse presentado a través del registro electrónico general no encuentra justificación normativa alguna.



El Ararteko es consciente de que el artículo 16.8 de la LPAC contempla que no se tendrán por presentados en el registro aquellos documentos e información cuyo régimen especial establezca otra forma de presentación.

A su vez, el artículo 37.4 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, reitera lo dispuesto en el artículo 16.8 de la LPAC y añade que *"el órgano administrativo competente para la tramitación del procedimiento comunicará esta circunstancia al interesado e informará de los requisitos exigidos por la legislación específica aplicable."*

No obstante, el Ararteko no aprecia, de la información trasladada por la Delegación Territorial de Vivienda de Araba, una eventual especialidad en la tramitación de las ayudas económicas para la rehabilitación de la vivienda.

Lógicamente, tampoco la entonces aplicable Orden de 29 de diciembre de 2006 contempló la necesidad de formalizar por *"cauce específico"* alguno las solicitudes en esta materia.

A mayor abundamiento, el Decreto 72/2008, de 29 de abril, de creación, organización y funcionamiento de los registros de la Administración General de la CAE y sus Organismos Autónomos, aún vigente, no incluye referencia alguna a *"procedimiento electrónico específico"* o *"canal adecuado"* que exija necesariamente la formalización de una solicitud de una manera determinada y por un medio concreto.

En opinión del Ararteko, el mero hecho de que el órgano resolutorio haya optado por incluir el citado procedimiento en el catálogo de trámites de la sede electrónica no impide que, a falta de una normativa específica, las personas interesadas puedan presentar sus solicitudes a través del registro electrónico general.

A todo ello, debe añadirse el cuestionamiento de la alegada especialidad cuando su formalización resulta posible de manera presencial en cualquier oficina de Correos de conformidad con lo establecido en el artículo 16.4 de la LPAC.

En contraposición a lo anteriormente expuesto, el Ararteko considera que sí existen procedimientos que, por su especialidad, requieren la presentación de documentos de la manera legalmente prevista. Incluso, podría justificarse legalmente el empleo de un canal determinado por razón de su especialidad. Sírvase a modo de ejemplo el entorno tecnológico de las Plataformas de Contratación del Sector Público, que se emplean como punto de acceso único para garantizar, entre otros aspectos, el principio del secreto de las proposiciones hasta su apertura.

Por consiguiente, de lo anteriormente indicado, el Ararteko no observa que las ayudas financieras para la rehabilitación de vivienda requieran de un *"cauce*





específico" para su presentación. Tampoco aprecia previsión normativa alguna al respecto ni argumento jurídico expuesto por la Delegación Territorial de Vivienda de Araba.

6. En definitiva, tras la tramitación del presente expediente de queja, el Ararteko ha comprobado que el promotor de la queja empleó el modelo específico habilitado en ese momento para la presentación de su solicitud en los términos expuestos por el artículo 66.6 de la LPAC.

Asimismo, a su petición acompañó el correspondiente certificado del impuesto de la renta de las personas físicas, otro que contenía su vida laboral, el correspondiente a la percepción de la renta de garantía de ingresos y el volante de empadronamiento.

De igual manera, su presentación a través del registro electrónico general comportó la remisión de un justificante que acreditó la presentación de la documentación y dio lugar a la apertura de un expediente administrativo.

A pesar de todo lo anteriormente expuesto, la Delegación Territorial de Vivienda de Araba consideró rechazar *a limine* la tramitación de la solicitud por entender que debió someterse a una "*tramitación electrónica específica*" empleando para ello un cauce "*adecuado*".

Con todo, el Ararteko no aprecia que la decisión de rechazar la solicitud sin más trámite quede amparada en disposición normativa alguna. Del mismo modo, tampoco ha quedado debidamente acreditada la eventual especialidad del procedimiento alegado por la Delegación Territorial de Vivienda de Araba.

En consecuencia, el Ararteko no observa impedimento alguno para que la solicitud de reconocimiento de ayuda financiera a la rehabilitación de vivienda instada a través del registro electrónico general se hubiera admitido a trámite y hubiera sido debidamente ordenada e instruida por la Delegación Territorial de Vivienda de Araba.

Por todo ello, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 11 b) de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución, el Ararteko remite la siguiente:





RECOMENDACIÓN

Que, a tenor de lo expuesto, el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco revise la decisión de rechazar *a limine* la tramitación de la solicitud del reclamante para el reconocimiento de una ayuda financiera para la rehabilitación de vivienda.

En consecuencia, admita la solicitud e impulse la debida tramitación de la petición formalizada por el promotor de la queja.

En todo caso, el Ararteko considera necesario que el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco adopte las medidas técnicas y personales necesarias para garantizar la debida tramitación de las solicitudes de reconocimiento de ayudas financieras en materia de rehabilitación, accesibilidad y eficiencia energética.

