



Resolución 2023R-2703-22 del Ararteko, de 21 de diciembre de 2023, que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que revise la fecha de devengo de una ayuda al alquiler del programa Gaztelagun.

Antecedentes

1. El Ararteko admitió a trámite una queja de un ciudadano que mostró su disconformidad con la fecha de devengo de la ayuda al alquiler de vivienda del programa Gaztelagun.

En concreto, el promotor de la queja expuso en su escrito que el 20 de mayo de 2022 formalizó de manera telemática su solicitud de reconocimiento de la ayuda al alquiler de vivienda del programa Gaztelagun. En la misma solicitud optó por recibir las notificaciones mediante correo postal.

En el momento de presentación de la solicitud, el reclamante residía en el municipio de Galdakao, si bien se trasladó a Bilbao antes de que esta se resolviera.

La documentación remitida por el promotor de la queja daba cuenta del número de expediente de la solicitud, y de que el plazo máximo para resolver y notificar la resolución era de tres meses.

Después de aproximadamente 5 meses desde la presentación de la solicitud, concretamente el 27 de octubre de 2022, recibió un correo electrónico de la sociedad pública Alokabide en el que se le requirió la presentación de la siguiente documentación:

- *“El doc. de Alta de 3º. (...)*

- *Certificado o certificados de empadronamiento de la/las viviendas en las que has estado los últimos 6 meses inmediatamente anteriores a la solicitud de la ayuda (en cualquier municipio de la CAPV). “*

Para la entrega de documentación, el correo electrónico remitido por la dirección de correo electrónico de Gaztelagun informaba de que únicamente disponía de tres días.

En contestación al requerimiento de documentación formulado por correo electrónico, el promotor de la queja aportó el alta de terceros el 31 de octubre. Posteriormente, el 2 de noviembre presentó el certificado de empadronamiento.

No obstante, el 2 de noviembre, fue notificado personalmente de un nuevo requerimiento de subsanación en el que se volvía a requerir, en un plazo de 10 días, los certificados de empadronamiento de los últimos 6 meses inmediatamente anteriores a la solicitud de la ayuda.





Finalmente, el 17 de noviembre de 2022 el delegado territorial de Vivienda de Bizkaia resolvió, más allá del plazo de los tres meses desde que realizara la solicitud de reconocimiento de la ayuda al alquiler, la concesión de esta, por 275 € mensuales y con fecha de devengo el 1 de diciembre de 2022. La resolución fue notificada al promotor de la queja el 5 de diciembre de 2022.

2. Ante la disconformidad con la tramitación llevada a cabo por la sociedad pública Alokabide y la tardanza en el reconocimiento de la prestación por parte de la Delegación Territorial de Vivienda de Bizkaia, el 21 de diciembre de 2022, el promotor de la queja interpuso un recurso de alzada ante el viceconsejero de Vivienda.

En su escrito, el reclamante mostró su desacuerdo con la fecha de devengo de la prestación. A este respecto, manifiesta que la solicitud databa del 20 de mayo de 2022, y que, durante aproximadamente 5 meses desde la formalización de su solicitud, no había recibido requerimiento de subsanación alguno.

Por esta razón, solicitó que se tuviera en consideración que la fecha de formalización de la solicitud fue el 20 de mayo de 2022 y que no se le había requerido documento alguno hasta transcurridos 5 meses.

No obstante, la persona reclamante ha trasladado al Ararteko que, trascurrido el plazo de respuesta de la administración para resolver el recurso, no había recibido contestación alguna.

3. A la vista de los hechos anteriormente expuestos, el 30 de mayo de 2023 el Ararteko remitió una 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 sociedad pública Alokabide en la tramitación de la ayuda al alquiler de vivienda del programa Gaztelagun.

De igual modo, el Ararteko mostró su interés en conocer los motivos del retraso en la tramitación de la solicitud, la causa por la que el reclamante no había obtenido respuesta alguna a su recurso de alzada, y la razón por la que el primer requerimiento de subsanación se comunicó, en primera instancia, por correo electrónico.

Asimismo, solicitó información sobre el motivo por el que la sociedad pública Alokabide requirió al promotor de la queja, en más de una ocasión, el certificado de empadronamiento, cuando la propia Administración actuante pudo obtenerla por sus propios medios.





Adicionalmente, el Ararteko recordó las funciones atribuidas a la sociedad pública Alokabide de conformidad con el contenido de sus propios estatutos e informó de las garantías que todo procedimiento administrativo debía contener.

Por último, el Ararteko solicitó el envío de una copia de la totalidad de la documentación que obraba en el expediente.

4. Ante la falta de contestación, el 7 de julio de 2023 el Ararteko recordó al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, mediante el envío de un requerimiento, el deber de aportar una contestación expresa.
5. Finalmente, en respuesta a la petición de información realizada, el 17 de julio de 2023 tuvo entrada en el registro de esta institución la contestación del director de gabinete del consejero de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, a la que adjuntó un informe elaborado por el director del Área de Atención, Movilización de Vivienda y Prestaciones de la sociedad pública Alokabide.

En síntesis, Alokabide confirma que el reclamante solicitó el reconocimiento de la ayuda económica el 20 de mayo de 2022. No obstante, manifiesta que únicamente con el volante de empadronamiento que el reclamante presentó junto a la solicitud no se acreditaba el requisito recogido en el artículo 5.2 de la Orden de 26 de abril de 2022, del consejero de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes, por la que se regulan las ayudas al alquiler de vivienda del Programa Gaztelagun (en adelante, Orden de 26 de abril de 2022), que exige la residencia efectiva en la Comunidad Autónoma de Euskadi (en adelante, CAE) en los 6 meses previos a la solicitud. Asimismo, se observó que entre la documentación aportada no incluía el documento de alta de terceros.

En este sentido, el director del Área de Atención, Movilización de Vivienda y Prestaciones de Alokabide manifiesta que únicamente solicitan la aportación de documentación si esta no puede obtenerse mediante interoperabilidad. Así, considera que, en este caso, el requisito mencionado no podía haberse comprobado mediante esta vía. Concretamente, señala que la obtención de información relativa al padrón debe hacerse en relación con un municipio concreto, que, en el caso de las ayudas al alquiler de vivienda del programa Gaztelagun, es el municipio en el que se encuentra el inmueble arrendado. Por esta razón, al comprobar que el empadronamiento del promotor de la queja era inferior a 6 meses, llevaron a cabo el citado requerimiento.

Por esta razón, informa de que el 27 de octubre de 2022, más de 5 meses después de su inicial solicitud, Alokabide requirió la aportación de documentación utilizando para ello el correo electrónico. No obstante, refiere que este medio no es sustitutivo del requerimiento de documentación que posteriormente se envió al promotor de la queja.





Por último, el informe da cuenta al Ararteko de que finalmente el recurso de alzada interpuesto por el reclamante el 21 de diciembre de 2022, frente a la resolución de concesión notificada el 5 de diciembre de 2022, fue declarado extemporáneo y notificado al promotor de la queja el 24 de mayo de 2023.

6. Entendiendo que se disponen de los hechos y fundamentos de derecho suficientes, el Ararteko procede a la emisión de 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 31), coinciden en resaltar la dimensión social de la vivienda, vinculada a la mejora de las condiciones de existencia de las personas y sus familias.

Por su parte, el Tribunal de Justicia de Unión Europea ha puesto de relieve en reiteradas ocasiones 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 habitual¹.

2. En el plano interno, el mandato o directriz que ha de informar la actuación de todos los poderes públicos con competencia en materia de vivienda viene reconocido en el artículo 47 de la Constitución Española (en adelante, CE). Justamente, este encargo constitucional obliga a las Administraciones públicas, en sus diferentes niveles, a promover las condiciones necesarias y a establecer las normas pertinentes para hacer efectivo el derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, en particular regulando la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación.

En síntesis, este precepto constitucional garantiza la posición jurídica de la ciudadanía que necesita un lugar donde vivir.

Con todo, en atención al reparto competencial dispuesto por el artículo 148.1.3^a de la CE y el artículo 10.31 de la Ley Orgánica 3/1979, de 18 de diciembre, de Estatuto de Autonomía para el País Vasco, la competencia exclusiva en materia de vivienda corresponde a la CAE.

¹ **Tribunal de Justicia de la Unión Europea.** Entre otras: sentencia de 14 de marzo de 2013 (C-415/11) y sentencia de 21 de diciembre de 2016 (Gran Sala, asuntos acumulados C-154/2015, C-307/2015 y C-308/2015).



3. En este contexto, el Plan Director de Vivienda 2018-2020², estableció de manera expresa la necesidad de desarrollar nuevas fórmulas y medidas orientadas a favorecer la emancipación del colectivo de personas jóvenes.

Consecuentemente, el entonces Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco aprobó el 18 de diciembre de 2018 las bases que regularon por vez primera las ayudas al alquiler de vivienda del programa Gaztelagun. Su entrada en vigor se produjo el 1 de enero de 2019 y su duración como programa temporal de ayudas económicas, se limitó inicialmente a los ejercicios 2019, 2020 y 2021, condicionando su continuidad a las disponibilidades presupuestarias existentes.

En todo caso, a la vista de la creciente necesidad de vivienda del colectivo de personas jóvenes, el insuficiente parque público de viviendas y las dificultades para el acceso a las existentes en el mercado libre, la Orden de 26 de abril de 2022, ha reconvertido definitivamente las ayudas al alquiler de vivienda Gaztelagun en un programa permanente.

A este respecto, debe tomarse en consideración que el Observatorio Vasco de la Juventud ha publicado con fecha de 27 de diciembre de 2022 un estudio³ que concluye que, teniendo en cuenta el importe medio de las fianzas de los contratos de alquiler depositadas que recoge la Estadística del Mercado de Alquiler del Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, el gasto por el alquiler de una vivienda de una persona joven asalariada de entre 18 y 34 años en la CAE alcanza el 51,1 % de su sueldo.

Además, el estudio pone de manifiesto que el esfuerzo es especialmente destacado en el caso de personas menores de 25 años, las cuales se ven obligadas a destinar el 72,6 % de su salario mensual al pago de la renta.

4. A la vista de lo anteriormente expuesto, y ante las graves dificultades que encuentra el colectivo de personas jóvenes en el acceso a una vivienda, el Ararteko valora de manera positiva las medidas de fomento adoptadas en este ámbito por el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco con vistas a favorecer la emancipación.

No obstante, la regulación de las ayudas al alquiler de vivienda del programa Gaztelagun y la tardanza en su tramitación, están suponiendo un obstáculo para que este programa pueda alcanzar de manera plena sus objetivos.

² Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco. Plan Director 2018-2022. Disponible en: https://www.etxebide.euskadi.eus/x39-ovad01/es/contenidos/informacion/ovv_pdv_2018_2020/es_def/index.shtml

³ Gazteen Euskal Behatokia - Observatorio Vasco de la Juventud. El coste de la emancipación residencial en Euskadi 2021. Disponible en: <https://www.euskadi.eus/ovj-emancipacion/web01-ejeduki/es/>



5. El Ararteko comprueba que es la sociedad pública Alokabide, con pleno sometimiento al derecho administrativo, la encargada de dar el debido impulso a la tramitación de la ayuda al alquiler del programa Gaztelagun. No en vano, el artículo 9.2 de la Orden de 26 de abril de 2022, le atribuye la condición de entidad colaboradora y le asigna la realización de las siguientes actuaciones:

- *“Información, orientación y asesoramiento presencial e individualizado para que las personas interesadas puedan cumplimentar correctamente las solicitudes y adjuntar la documentación pertinente.*
- *Recepción de las solicitudes y comprobación del cumplimiento de requisitos.*
- *Propuesta al Delegado o Delegada Territorial de Vivienda de la resolución de las solicitudes, así como de cualquier modificación de las mismas.*
- *Abono de las ayudas.*
- *Comprobación del cumplimiento de las obligaciones de las personas beneficiarias.”*

En este contexto, en relación con las tareas atribuidas a las entidades colaboradoras, tuvo la oportunidad de pronunciarse la Comisión Jurídica Asesora de Euskadi en su dictamen 18/2007. De hecho, en el análisis realizado ya advirtió de que las entidades colaboradoras que no pueden ejercer potestades públicas:

- *“no podrán ejercer las funciones estrictamente administrativas como son otorgar plena relevancia jurídica a la fecha de recepción de solicitudes (artículo 38.4 LRJPAC), requerir la subsanación de solicitudes (artículo 71 LRJPAC) y notificar actos administrativos (artículo 58 y siguientes LRJPAC). Dichas funciones solo pueden ser desempeñadas por órganos administrativos o personal funcionario a su disposición.”⁴*

Por si lo hasta ahora expuesto no fuera suficiente, el Ararteko comprueba, tal y como ha quedado acreditado en la tramitación de la presente queja, que la sociedad pública Alokabide adquiere propiamente la condición de “*órgano instructor*” en la tramitación de las ayudas al alquiler del programa Gaztelagun.

Precisamente, el Ararteko tuvo ya la oportunidad de pronunciarse en sus resoluciones 2022R-1393-21, de 11 de noviembre⁵ y 2023R-1137-23, de 8 de

⁴ **Comisión Jurídica Asesora de Euskadi**. Dictamen nº 18/2007. Consulta 144/2006 del proyecto de Decreto por el que se regula la realización de la fase de formación práctica en empresas, estudios o talleres (FFP), en los ciclos formativos de Artes Plásticas y Diseño. Disponible en: www.comisionjuridica.euskadi.eus

⁵ **Ararteko**. Resolución 2022R-1393-21 del Ararteko, de 11 de noviembre de 2022, que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que revise la actuación de la sociedad pública Alokabide en una convocatoria de ayudas al alquiler para personas en exclusión residencial grave. Disponible en: www.ararteko.eus



agosto⁶, sobre las funciones atribuidas a la sociedad pública Alokabide en la tramitación de ayudas económicas.

En síntesis, el Ararteko constata que la sociedad pública, como órgano instructor, está ejerciendo una potestad administrativa en la tramitación de las ayudas económicas al alquiler de vivienda del programa Gaztelagun. Facultad cuyo ejercicio tiene vetado, de conformidad con sus propios estatutos, tal y como se expuso en las resoluciones citadas.

6. Continuando con el análisis de esta cuestión, el Ararteko es pleno conocedor de la última jurisprudencia fijada por el Tribunal Supremo en su sentencia nº 469/2023, de 12 de abril⁷. Si bien la argumentación jurídica empleada ha sido cuestionada⁸, debe hacerse hincapié en que el relato de hechos contemplado en el pronunciamiento judicial dista considerablemente del analizado en la presente reclamación.

Al contrario de lo expuesto en el pronunciamiento del alto tribunal, en el supuesto analizado por la presente resolución Alokabide no se limita a prestar un auxilio puntual o coyuntural. De hecho, sus facultades como órgano instructor se extienden a la práctica totalidad de las actuaciones, ordenando, instruyendo e impulsando el preceptivo procedimiento administrativo de reconocimiento de ayudas económicas del programa Gaztelagun.

En tal sentido, no debe obviarse que, tal y como se ha expuesto anteriormente, Alokabide inició la gestión del programa de ayudas el 1 de enero de 2019 y el ejercicio de estas funciones se ha prolongado anualmente, constituyendo en la actualidad un programa de carácter permanente.

Por lo tanto, a la vista del contenido de la sentencia referenciada y, considerando su voto particular, el Ararteko reitera que el auxilio que se le permite recabar al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes no puede trasladar a Alokabide el ejercicio de la práctica totalidad de las facultades administrativas de ordenación, instrucción e impulso del programa Gaztelagun.

7. En este concreto contexto, y una vez examinadas las facultades atribuidas a la sociedad pública Alokabide en la tramitación de las ayudas al alquiler de vivienda del programa Gaztelagun, el Ararteko considera necesario detenerse en el análisis de la tardanza en la tramitación y reconocimiento de la ayuda económica.

⁶ **Ararteko**. Resolución 2023R-1137-23 del Ararteko, de 8 de agosto de 2023, que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que revise la cuantía devengada por una ayuda al alquiler del programa Gaztelagun. Disponible en: www.ararteko.eus

⁷ **Tribunal Supremo**. Sentencia nº 469/2023, de 12 de abril. [[ECLI:ES:TS:2023:1613](https://www.boe.es/boe-datos/contenidos/TSJES/TS/2023/TS20231613.html)].

⁸ **José Ramón Chaves García**. El Tribunal Supremo abre la puerta a que las sociedades públicas gestionen procedimientos administrativos por personal laboral. Disponible en: www.delajusticia.com

El artículo 13.4 de la Orden de 26 de abril de 2022 contempla el deber del delegado o delegada territorial de Vivienda de resolver y notificar su decisión en el plazo de 3 meses a contar desde la fecha de solicitud. No obstante, el plazo para dictar la resolución definitiva podrá quedar suspendido en caso de que se hubiera abierto un plazo para subsanaciones, prolongándose dicha suspensión entre la notificación a la persona solicitante y el momento de aportación de la documentación requerida.

Pues bien, el promotor de la queja solicitó el reconocimiento de la ayuda el 20 de mayo de 2022. Sin embargo, de conformidad con la información facilitada, la sociedad pública Alokabide no comenzó la tramitación de la ayuda hasta el 27 de octubre de 2023, cuando envió un correo electrónico requiriendo la aportación de documentación en el plazo de 3 días. Esto es, la tramitación de la ayuda se inició una vez se superó el plazo máximo en el que el delegado territorial de Vivienda de Bizkaia debía resolver y notificar su decisión.

Con todo, el 31 de octubre y 2 de noviembre de 2022 el reclamante aportó los documentos requeridos. No obstante, el 2 de noviembre la Dirección de Atención y Prestaciones de la sociedad pública notificó personalmente el requerimiento de subsanación. Finalmente, con fecha de 17 de noviembre de 2023, el delegado territorial de Vivienda de Bizkaia reconoció la prestación económica, y estableció como fecha de devengo el 1 de diciembre de 2022. Es decir, más de 5 meses después de la formalización de la solicitud. Según consta en la documentación remitida al Ararteko, esta resolución fue notificada al reclamante el 5 de diciembre de 2022.

Con el fin de justificar que la fecha de devengo de la ayuda debía ser el 1 de diciembre de 2022, Alokabide argumenta que la acumulación de solicitudes y la falta de recursos suficientes originan la demora de los plazos de los expedientes más allá de los 3 meses.

Por consiguiente, resulta de suma importancia comprobar si en el presente caso se ha realizado una adecuada ordenación, instrucción e impulso del procedimiento administrativo con el fin de evitar dilaciones indebidas, y garantizar, de esta manera, el pleno disfrute de la ayuda al alquiler.

8. El Ararteko recuerda que las Administraciones públicas sirven con objetividad los intereses generales y deben actuar de conformidad con los principios de buena fe y confianza legítima.

Justamente, el artículo 103 de la CE establece de manera expresa que la actuación de la Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios, entre otros, de eficacia y coordinación, con pleno sometimiento a la ley y el Derecho.

Ello exige que las Administraciones públicas cumplan con lo dispuesto en las leyes, inclusive con el deber de resolver en plazo y de manera expresa las solicitudes y



reclamaciones formuladas al amparo de la normativa aplicable (artículo 21 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas -LPAC-).

Asimismo, el principio de celeridad impone a la Administración su impulso de oficio por el titular de la unidad administrativa encargada, que debe aportar las medidas necesarias para evitar toda anomalía o retraso (artículo 71 de la LPAC).

A mayor abundamiento, debe tenerse en cuenta que los procedimientos administrativos de naturaleza subvencional *"encarecen la diligencia de la Administración para impulsarlos"*⁹, es decir, son procedimientos que requieren de una especial dedicación por parte de las Administraciones.

En este contexto, el personal al servicio de las Administraciones públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver es directamente responsable, en el ámbito de sus competencias, del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo.

9. En el presente caso, el retraso injustificado en la tramitación administrativa por parte de la sociedad pública Alokabide, que realiza un examen tardío de la documentación y, al parecer, efectúa el requerimiento más de dos meses después del vencimiento del plazo para resolver y notificar la decisión, resulta contrario a los principios que deben regir la actuación administrativa.

Además, esta ausencia de impulso en la tramitación de la solicitud de reconocimiento de la ayuda del programa Gaztelagun ha dado lugar a que el devengo se demore de manera injustificada y condicione la cuantía a percibir, repercutiendo de este modo en la finalidad última pretendida de coadyuvar al colectivo de personas jóvenes al pago de la renta de una vivienda del mercado libre y favorecer de esta manera su emancipación.

Es cierto que la normativa no fija un momento cierto para requerir a la persona interesada que subsane la falta de documentos. No obstante, si tomamos en consideración el plazo máximo establecido para resolver el procedimiento como estándar de funcionamiento razonable del servicio público (3 meses), el transcurso de más de 5 meses en requerir la subsanación excede con creces el estándar de rendimiento que debe imponerse.

En opinión del Ararteko, la fase de verificación de la solicitud y de la documentación que le acompaña debe ser breve dada su limitada finalidad, y no cabe dilatarla hasta el punto de sobrepasar los límites del plazo para resolver.

⁹ Tribunal Superior de Justicia de Galicia. Sentencia nº 1266/2012, de 14 de noviembre. [[ECLI:ES:TSJGAL:2012:9212](#)].



Consecuentemente, a juicio del Ararteko, una eventual petición de subsanación formulada más allá del plazo para resolver constituye un funcionamiento anormal del servicio que ha ocasionado un daño cuantificable que coincide con el perjuicio derivado de la falta de abono de la ayuda económica que le correspondía de haber resuelto en plazo (artículo 32 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público).

En suma, el daño por el retraso imputable a la sociedad pública es un daño que el reclamante no tiene el deber jurídico de soportar porque no se sitúa dentro de los márgenes razonables. De ahí que el perjuicio ocasionado debería dar lugar a la determinación de la responsabilidad de la Administración.

El Ararteko tiene a bien subrayar que la Administración no puede obtener ventaja del incumplimiento de sus propias obligaciones. En este sentido, ya el Tribunal Supremo en su sentencia nº 299/2018, de 27 de febrero¹⁰, concluyó que:

- *“Las consecuencias adversas de ese proceder indebido debe afrontarlas la Administración con arreglo al principio jurídico general que impide a los sujetos de derecho beneficiarse de sus propias torpezas o incumplimientos, condensado en el aforismo latino ‘allegans turpitudinem propriam non auditur’.”*

Dicho de otro modo, el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco no puede amparar la decisión de abonar la prestación desde el día uno tras la subsanación cuando la conducta reprochable consiste precisamente en la tardanza injustificada en la tramitación por parte de la sociedad pública Alokabide.

10. En otro orden de cosas, el director del Área de Atención, Movilización de Vivienda y Prestaciones de Alokabide trasladó al Ararteko que la obtención de información relativa al padrón debe hacerse en relación con un municipio concreto, que, en el caso del programa Gaztelagun, es el municipio en el que se encuentra el inmueble arrendado. De igual modo, el informe señalaba que la comprobación del requisito de empadronamiento hubiera requerido la consulta de la totalidad de los municipios. Aspecto este que no resulta técnica ni procedimentalmente viable por no ceñirse a un municipio concreto.

En este sentido, el artículo 3.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público recoge, entre los principios generales de las Administraciones Públicas, el deber relacionarse *“entre sí y con sus órganos, organismos públicos y entidades vinculados o dependientes a través de medios electrónicos, que aseguren la interoperabilidad y seguridad de los sistemas y soluciones adoptadas por cada una de ellas [...]”*.

¹⁰ **Tribunal Supremo.** Sentencia nº 299/2018, de 27 de febrero. [[ECLI:ES:TS:2018:704](#)].



Esta institución ha tenido ocasión de pronunciarse sobre la problemática relativa a la interoperabilidad, en el estudio publicado “Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas”. Concretamente, el estudio publicado refiere lo siguiente:

- *“(…) Es más, no parece que, con carácter general, la Administración pública haga uso de los sistemas de interoperabilidad para acceder a documentos que obran en poder de otras administraciones, que es uno de los núcleos del problema para ofrecer mejores soluciones a la ciudadanía y evitar la carga que representa aportar documentos que ya obran en poder de la propia Administración. En cualquier caso, sorprende el número tan alto de administraciones públicas que siguen exigiendo documentos a la ciudadanía cuando no son requeridos por las normas, dado que se trata normalmente de datos que ya obran en su poder o que se pueden comprobar por sí mismas con una actuación diligente, sin necesidad de que la propia ciudadanía tenga que aportar esa documentación o información”.*

En este sentido, el artículo 11.4 de la Orden de 26 de abril de 2022 establece que las personas solicitantes - en caso de no oponerse a que el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes o Alokabide realicen consultas de interoperabilidad -, tienen derecho a no aportar varios de los documentos requeridos junto con la solicitud. Entre la documentación que, en principio, no se tiene obligación de aportar se encuentra:

- *“b) Certificado actualizado de empadronamiento en la vivienda arrendada y antigüedad del mismo.”*

En el presente caso, el reclamante no manifestó su disconformidad con que la Administración recabara la información necesaria. De hecho, de la documentación obrante en el expediente se deduce que así se actuó con varios de los documentos requeridos.

Adicionalmente, en lo concerniente a las limitaciones técnicas en la interoperabilidad de las administraciones, es necesario señalar que el apartado 3 del artículo 28 de la LPAC establece que la persona interesada estaría únicamente obligada a especificar el momento y el órgano administrativo ante el cual presentó los datos o documentos ahora requeridos, y, en base a esta información, es la Administración quien debe recabar dichos documentos electrónicamente, ya sea a través de sus redes corporativas o mediante la consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto.

En ese mismo sentido, el Decreto 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos, señala en el apartado 5 del artículo 9 que, excepcionalmente, si el órgano administrativo encargado de la tramitación del procedimiento no pudiera acceder a los datos o documentos necesarios, se lo comunicará a la persona





interesada, explicando el motivo, y solicitando que aporte información para después poder recabarlos.

Finalmente, cabe destacar que el derecho de abstenerse de presentar documentos que se encuentren en posesión de la Administración pública constituye un derecho amparado en el marco del derecho a una buena administración, conforme lo dispuesto en el artículo 64 de la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco.

Por todo ello, el Ararteko sostiene que, con carácter previo a solicitar al promotor de la queja la documentación que acredite el requisito de residencia ininterrumpida, el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes debería haberle solicitado información acerca de los municipios de empadronamiento anteriores. Este proceder habría evitado la necesidad de requerir subsanaciones, y, por tanto, transferir al reclamante la carga de proporcionar múltiples certificados de empadronamiento. Se trata, por consiguiente, de consultar con la persona interesada dónde puede la Administración obtener los datos, en lugar de imponerle directamente la obligación de presentar la documentación.

En síntesis, esta institución considera que la Administración podría haber dedicado mayores esfuerzos que los empleados inicialmente a la hora de verificar el cumplimiento del precitado requisito por parte del promotor de la queja.

Lejos de suponer un esfuerzo desproporcionado, tales esfuerzos por facilitar la tramitación de la ayuda habrían encontrado debido amparo en el derecho del promotor de la queja a no aportar documentación que haya sido elaborada por cualquier Administración.

11. De igual modo, en relación con el envío de un correo electrónico requiriendo al reclamante la aportación de documentación el plazo de apenas 3 días, el Ararteko reitera que esta forma de proceder no cumple con las garantías que resultan exigibles a toda notificación¹¹.

Por esta razón, el Ararteko tiene a bien recordar que, al igual que las notificaciones por medios postales, las notificaciones electrónicas requieren la constancia fehaciente *"tanto del hecho de la recepción del acto de comunicación por el destinatario y su fecha, como del contenido del acto administrativo"* (Sentencia del Tribunal Constitucional 6/2019, de 17 de enero)¹². En definitiva, en opinión del Ararteko el envío de un correo electrónico sin que previamente se haya procedido a la notificación personal, no es un medio válido para impulsar la tramitación administrativa.

¹¹ **Ararteko**. Resolución 2022R-1716-22 del Ararteko, de 10 de noviembre de 2022, por la que recomienda al Departamento de Infraestructuras y Desarrollo Territorial de la Diputación Foral de Bizkaia que tramite los procedimientos administrativos de denegación de subvenciones para utilizar infraestructuras viarias sometidas a peaje de acuerdo con los principios y reglas de la administración electrónica. Disponible en: www.ararteko.eus

¹² **Tribunal Constitucional**. Sentencia nº 6/2019, de 17 de enero. [[ECLI:ES:TC:2019:6](https://www.boe.es/boe-diccionario-sinonimos/ver-boe-diccionario-sinonimos.aspx?CL=ES:TC:2019:6)].



Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que el artículo 68 de LPAC contempla de manera expresa el plazo de diez días hábiles para la subsanación de la solicitud.

De hecho, el propio artículo 13.2 de la Orden de 26 de abril de 2022, que regula las ayudas establece el plazo de diez días hábiles anteriormente señalado.

12. Por último, llama la atención del Ararteko la decisión de inadmitir el recurso de alzada presentado por el promotor de la queja al considerar que se formuló de manera extemporánea. De la documentación que obra en el expediente, ha quedado debidamente acreditado que la resolución recurrida fue notificada al reclamante el 5 de diciembre de 2022. Asimismo, no hay ninguna duda de que el recurso, fue interpuesto por el promotor de la queja el 21 de diciembre de 2022. En definitiva, en opinión del Ararteko el recurso fue formulado en los plazos preceptuados por el artículo 122.1 de la LPAC.

13. En definitiva, tras la tramitación de la reclamación por parte del Ararteko, ha quedado debidamente acreditado que el promotor de la queja solicitó el reconocimiento provisional de la ayuda al alquiler del programa Gaztelagun por medios electrónicos el 20 de mayo de 2022. Sin embargo, no fue hasta transcurridos más de 5 meses cuando la sociedad pública Alokabide le dio el debido impulso con el envío de un correo electrónico. Es decir, más allá del plazo concedido al delegado territorial de Vivienda de Bizkaia para dictar y notificar su resolución.

Por consiguiente, ha sido, exclusivamente, la tardanza injustificada en el impulso de la solicitud de reconocimiento la que ha causado el resultado lesivo del pago tardío de la prestación.

La convocatoria que regula las ayudas al alquiler Gaztelagun fija como fecha de abono de la prestación el día uno del mes siguiente a la fecha de aportación de la solicitud, debidamente cumplimentada. Por consiguiente, no resulta admisible que las actuaciones de impulso por parte de Alokabide se hayan demorado, en este caso, más allá incluso del plazo previsto para la resolución y notificación de la decisión.

Por esta razón, el Ararteko no puede aceptar como válido que el devengo de la prestación económica se realizara desde el 1 de diciembre de 2022. De ahí que, a juicio de esta institución, el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, de conformidad con el artículo 65 de la LPAC, debería iniciar de oficio aquellas actuaciones que resulten necesarias para reparar el perjuicio ocasionado por su tardanza en la tramitación de la ayuda.

De igual modo, el Ararteko considera que el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco debe extremar su diligencia a la hora de requerir documentación. A juicio del Ararteko, un correo electrónico a la persona interesada no parece la manera más adecuada de dar a conocer, con





todas las garantías jurídicas exigibles, la necesidad de completar la solicitud. Ello, entendiéndose, por añadidura, que la Administración podría haber adoptado otras medidas para verificar el cumplimiento del requisito mencionado por parte del promotor de la queja.

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 inicie de oficio aquellas actuaciones que resulten necesarias con el fin de revisar la cuantía devengada al reclamante por una ayuda al alquiler del programa de vivienda Gaztelagun.

En todo caso, de acuerdo con lo señalado, que el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco examine la necesidad de adecuar las facultades reconocidas a la sociedad pública Alokabide para la tramitación de las ayudas al alquiler de vivienda del programa Gaztelagun.

En relación con los plazos de tramitación empleados por Alokabide en la presente reclamación, que el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco adopte las medidas oportunas con el fin de que la tramitación de las ayudas al alquiler del programa Gaztelagun se acomode a los principios de legalidad, eficacia y celeridad.

