



Resolución 2018S-1715-16 del Ararteko, de 12 de junio de 2018, por la que se sugiere al Departamento de Empleo y Políticas Sociales determinadas mejoras con relación a la atención ciudadana por parte de las oficinas de Lanbide.

Antecedentes

1. Una ciudadana ha formulado una queja ante el Ararteko que tiene por motivo la reclamación de la cantidad de 12.962,63€ en concepto de prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos (RGI) y Prestación Complementaria de Vivienda (PCV) recibidas de manera indebida 2016/REI/017016.

Según refiere, Lanbide le ha reclamado la cantidad de 12.962,63€ distribuidas de la siguiente manera, 482,63€ en concepto de RGI y 12.500€ en concepto de PCV. El reintegro de dicha cantidad se ha producido compensando de su nómina la cantidad de 177,72€, que corresponde al 20% de la cuantía de RGI.

La causa por la que se reclama dicha cantidad es porque la reclamante no estaba inscrita en Etxebide, tanto con relación a la percepción indebida de la prestación de RGI como con relación a la percepción indebida de PCV.

En las alegaciones que presentó en el procedimiento de reclamación, señaló que no se había inscrito porque se le había denegado la inscripción por no acreditar los ingresos exigidos, por Resolución de 9 de mayo de 2011 del delegado territorial de Vivienda en Bizkaia. Ha adjuntado dicha resolución a su expediente de RGI y de PCV, tanto en la solicitud de las prestaciones como en el año 2013 cuando fue expresamente requerida para que presentara la inscripción en Etxebide por su oficina de Lanbide.

En efecto, Lanbide le requirió la presentación de determinada documentación en la comunicación que le remitió el 22 de octubre de 2013, entre la que se encontraba la justificación de la inscripción en Etxebide. Posteriormente, con fecha 5 de noviembre de 2013, con nº de registro 2013/258085, le dio un recibo que certifica la presentación de la documentación requerida, por lo que consideró que su expediente estaba en orden.

2. El Ararteko, tras la admisión de la queja a trámite, solicitó información a Lanbide con relación a los hechos anteriores y trasladó con carácter previo consideraciones que para no ser reiterativos posteriormente se reproducen:
 - a) Motivos por los que se solicita la devolución de la cantidad de 482,63€ en concepto de RGI cuando la obligación incumplida afecta a los requisitos para ser titular de la PCV (la no inscripción en el Registro de solicitantes de vivienda-Etxebide).





- b) Su opinión sobre las consideraciones trasladadas con carácter previo relativas a que la reclamante actuó con la diligencia exigible en el cumplimiento de sus obligaciones y en la presentación de la documentación requerida.
 - c) Su opinión sobre las consideraciones trasladadas relativas a que concurre responsabilidad de Lanbide por no haber informado adecuadamente de que el documento presentado era insuficiente para acreditar el requisito de estar inscrito en el Registro de solicitantes de vivienda-Etxebide.
 - d) Una aclaración sobre las actuaciones que prevé realizar para dar respuesta a la reclamante.
3. Lanbide ha respondido a esta institución mediante informe del Director General, en el que indica que la promotora de la queja está cobrando la RGI desde el año 2010, por lo que percibía ingresos que superaban los límites establecidos por Etxebide para poder inscribirse (3000 €). *“La titular debería haber hecho este trámite a partir del 01/07/2011, fecha a partir de la cual se solicitaban los ingresos del 2010”.*

Lanbide entiende que *“A pesar de que Lanbide, únicamente le requirió este trámite en el 2013, la titular debe saber que es una obligación que tenía que haber cumplido sin esperar a que se le requiriese posteriormente. En el momento que se le detecta el incumplimiento, con la revisión 2016/REV/015330, se le requiere para que lo realice, pero a la vez se le reclama todo lo cobrado de PCV desde 01/2012 a 03/2016. Además, se le suspende un mes ambas prestaciones por este incumplimiento”.*

Por último señala que *“La titular presentó el correspondiente recurso en Lanbide contra estos cobros indebidos, recurso que también es desestimatorio por incumplimiento de obligaciones”.*

Consideraciones

1. En primer lugar, se llama la atención sobre la falta de respuesta en el informe remitido, a una de las cuestiones formuladas por el Ararteko: a) *Motivos por los que se solicita la devolución de la cantidad de 482,63€ en concepto de RGI cuando la obligación incumplida afecta a los requisitos para ser titular de la PCV (la no inscripción en el Registro de solicitantes de vivienda-Etxebide).*

Con relación al resto del contenido del informe se pone de manifiesto que, efectivamente, el art. 5 del Decreto 2/2010 regulador de la Prestación Complementaria de Vivienda prevé entre los requisitos para su concesión **la inscripción en el Registro de solicitantes de vivienda de protección pública-Etxebide**. La reclamante solicitó dicha inscripción pero fue denegada mediante





resolución del Delegado Territorial de Vivienda de 9 de mayo de 2011. Lanbide valoró que cumplía los requisitos para ser titular de la PCV, al no acreditar unos ingresos mínimos. En dicha decisión aplicó los mismos criterios que se señalan en la actual Instrucción 2015-8 (17 /04/2015) y le concedió la prestación RGI/PCV.

Posteriormente, en el año 2013 en el transcurso de la revisión de su expediente, Lanbide le requirió que acreditara la inscripción en el Registro de solicitantes de vivienda de protección pública-Etxebide, por lo que volvió a presentar dicho documento, que fue considerado de nuevo suficiente para acreditar el requisito.

En su visita a la oficina de Lanbide y a lo largo de los distintos trámites nadie le informó de que volviera a solicitar la inscripción en Etxebide hasta el año 2016 cuando fue objeto de la suspensión del derecho a la RGI. En ese momento fue informada de que debía haber estado inscrita en el Registro de solicitantes de vivienda de protección pública-Etxebide con anterioridad porque cumplía los requisitos relativos a los ingresos a acreditar (art. 22 Decreto 39/2008, de 4 de marzo, sobre Régimen Jurídico de las Viviendas de Protección Oficial y art. 2 Orden de 14 septiembre de 2011, del Consejero de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, de modificación de los límites de ingresos anuales ponderados exigibles para el acceso a la vivienda de protección oficial).

2. Entre las dificultades que ha tenido Lanbide en la gestión de las prestaciones, se encuentra la de haber podido ofrecer a las personas usuarias una información adecuada sobre los trámites que tienen que realizar para ser titular de la RGI/PCV, así como para el cumplimiento de las obligaciones y requisitos como receptoras de prestaciones económicas. Esta cuestión fue objeto de análisis por parte del Ararteko en el [Informe-diagnóstico](#)¹ con propuestas de mejora sobre la gestión de las prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda por Lanbide, 2017. En este informe mismo se concluía:

“La información adecuada sobre las obligaciones que contraen las personas titulares y beneficiarias para mantener el derecho a las prestaciones y sobre el alcance de su consentimiento con relación a los datos personales es crucial. En ocasiones la utilización de un lenguaje muy técnico y administrativo dificulta el conocer el peso de la información que se ofrece.”

¹ www.ararteko.eus



El trato adecuado y sensible a las dificultades y a la situación específica de cada persona y respetuoso con la intimidad debería ser una prioridad en la mejora de la atención.

3ª Se estima necesario mejorar la atención e información con calidad suficiente a la ciudadanía que permita conocer las obligaciones como titular de prestaciones y las consecuencias que derivan de su incumplimiento”.

En opinión del Ararteko, Lanbide debería haber informado a la reclamante de que al ser titular de la RGI/PCV superaba los ingresos anuales ponderados por lo que cumplía los requisitos establecidos para inscribirse en el Registro. En otro caso, en aplicación de la doctrina de los actos propios, se entiende que se ha creado en una persona una confianza en una determinada situación aparente, que es inducida por ello a obrar en una determinada sentido, esto es, sobre la base de la situación que ha confiado y no sobre la base de la situación real. Se fundamenta en la protección de la confianza y en el principio de la buena fe, que impone un deber de coherencia y autolimita la libertad de actuación cuando se han creado expectativas razonables en el comportamiento ajeno. La doctrina de los actos propios encuentra su apoyo legal en el artículo 7.1 del Código Civil. En el derecho público tiene su fundamentación legal en el art. 3.1 e) Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público: *“Las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho. Deben respetar en su actuación y relaciones los siguientes principios (...e) Buena fe, confianza legítima y lealtad institucional”*. Ello conlleva según advierte el Tribunal Supremo en su sentencia de 22 de enero de 2007 *“...la confianza legítima de los ciudadanos en que la actuación de las Administraciones Públicas no puede ser alterada arbitrariamente”*. Como requisito para que se valore la aplicación de este principio, los actos propios deben ser inequívocos, en el sentido de crear una situación jurídica muy clara que produce una fundada confianza. En opinión del Ararteko, al entender Lanbide que la documentación requerida con fecha 22 de octubre de 2013 relativa a la justificación de inscripción en Etxebide, ya se había presentado con fecha 5 de noviembre de 2013, nº de registro 2013/258085, a lo que hay que añadir la inicial resolución de concesión, creó la confianza de que cumplía los requisitos para ser perceptora de la RGI/PCV. No es razonable que, posteriormente, el 5 de mayo de 2016, iniciara un procedimiento de reclamación de prestaciones por el mismo motivo.

3. En contraposición, en este expediente se ha exigido una diligencia extrema a la persona promotora de la queja. De tal manera que a pesar de disponer de una resolución denegatoria de la inscripción en el Registro de solicitantes de





vivienda-Etxebide, que para la reclamante era concluyente, que, además, se ha presentado hasta en dos ocasiones en la oficina de Lanbide, y se le ha entregado por parte del personal de Lanbide de atención ciudadana un recibo (nº de registro 2013/258085) señalando “documentación requerida ya presentada”, dicha conducta se valora que no ha sido suficiente, por lo que se considera que ha incumplido el requisito de estar inscrita en el Registro de solicitantes de vivienda de protección oficial. En consecuencia, se le ha suspendido el abono de las prestaciones de RGI/PCV durante un mes y se ha instado un procedimiento de reclamación de prestaciones percibidas desde el año 2013 hasta marzo del año 2016 por cuantía de 12.962,63€.

En definitiva, Lanbide no ha tenido en cuenta las carencias en la información que se han padecido, sobre todo, en los primeros años de funcionamiento. Además, ha instado la revisión del expediente con mucha dilación, en el año 2016, a pesar de que podía haber detectado el incumplimiento con anterioridad, al menos desde noviembre del año 2013, fecha en la que se aportó de nuevo la resolución denegatoria de la inscripción. Ello ha dado lugar a que se genere una deuda en cuantía elevada. De hecho si la denunciante hubiese tenido conocimiento de que debía hacer ese trámite, lo habría realizado, ya que se trata de una mera tramitación administrativa de una solicitud, sin ninguna carga añadida, y hubiera cumplido los requisitos exigidos para ser titular de la PCV, por lo que el retraso en realizarla es, claramente, involuntario y ha supuesto un enorme perjuicio a una persona en situación de exclusión social.

4. En conclusión, en el análisis del presente expediente de queja se advierte un margen de mejora por parte de Lanbide con relación a dos cuestiones que se estiman por parte del Ararteko de enorme interés por afectar a numerosos expedientes de queja que tramita esta institución:
 - a) La mejora de la información que se ofrece por las oficinas de Lanbide, en cumplimiento del principio de buena fe y confianza legítima, que exige extremar la diligencia sobre la información que se brinda a las personas usuarias. Esta información debe tener la calidad suficiente y realizarse en un lenguaje adecuado, que permita la comprensión por parte de las personas usuarias que, no hay que olvidar, en muchos casos se encuentran en riesgo o situación de exclusión social.
 - b) Es prioritario evitar demoras en el retraso de la revisión de los expedientes, sobre todo, cuando fruto de dicha tardanza se genera una deuda que puede ser elevada, como ha sido este caso.





Por todo ello, en 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, se eleva al Departamento de Empleo y Políticas Sociales las siguiente

SUGERENCIA

Que cuando se acuerde la concesión de la prestación de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda y se disponga de una resolución denegatoria de la inscripción en el Registro de viviendas de protección pública-Etxebide, se informe en la propia resolución de concesión, de la obligación de solicitar el alta en el Registro en determinada fecha, esto es, en la fecha en la que acredite disponer de ingresos ponderados suficientes a los efectos de la normativa reguladora.

Que se lleven a efecto las actuaciones de coordinación interdepartamental necesarias para evitar la generación de cualquier deuda por este motivo.

