



Arartekoaren 2018S-1715-16 Ebazpena, 2018ko ekainaren 12koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari iradokitzen zaio hobekuntza jakin batzuk egin ditzala Lanbideko bulegoetan herritarrak artatzean.

Aurrekariak

1. Herritar batek kexa bat aurkeztu du Arartekoan, 12.962,63€ eskatu zaizkiolako. 2016/REI/017016 Ebazpenaren arabera, behar ez bezala jaso ditu diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO).

Adierazi duenez, Lanbidek 12.962,63 euro eskatu dizkio, honela banatuta: 482,63 euro diru-sarrerak bermatzeko errenta gisa eta 12.500 euro etxebizitzarako prestazio osagarri gisa. Zenbateko hori bueltatzea nominaren bidez egin da eta hilerok 177,72 euro konpentsatu zaizkio, hau da diru-sarrerak bermatzeko errentaren %20.

Zenbateko hori eskatzeko arrazoia da kexagilea ez zegoela Etxebiden izena emanda, diru-sarrerak bermatzeko errenta bidegabe jaso izanari dagokionez eta etxebizitzarako prestazio osagarria bidegabe jaso izanari dagokionez.

Aurkeztu zituen alegazioetan adierazi zuen ez zuela izena eman ez baitzituen egiaztatu eskatzen zitzaizkion diru-sarrerak (2011ko maiatzaren 9ko Ebazpenaren bidez Etxebidek izen ematea ukatu zion). Ebazpen hori diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren espedienteari erantsi dio, bai 2013an prestazioak eskatu zituenean eta bai Lanbideko haren bulegoak Etxebiden izen emateko berariaz eskatu zionean ere.

Hain zuzen ere, Lanbidek 2013ko urriaren 22an igorri zion jakinarazpenean eskatu zion dokumentazio hori aurkezteko, eta tartean Etxebiden izena ematearen egiaztatzea zegoen. 2013ko azaroaren 5ean, ziurtagiri bat eman zioten, 2013/258085 erregistro zenbakiarekin, beharrezko dokumentazioa aurkeztu izana ziurtatzen zuena. Beraz, bere espedientea eguneratuta zegoela uste zuen.

2. Arartekoak, izapidean zen kexa onartu ondoren, informazioa eskatu zion Lanbideri aurreko gertakarien inguruan eta jarraian adierazten diren gogoetak aurreratu ondorenean ez errepikatzeko:
 - a) Zein arrazoiengatik eskatu zaion 482,63 euro itzultzeko, diru-sarrerak bermatzeko errenta bezala, bete gabeko betebeharrak etxebizitzarako prestazio osagarriaren titular izateko baldintzei eragiten dienean (Etxebide-etxebizitza eskatzaileen erregistroan izena eman gabe egotea).





- b) Zein iritzi duzun arestian aipatu ditugun gogoeten inguruan, kexagileak eska ziezaiokeen arretaz jokatu zuela, haren eginbeharrak bete zituela eta eskatu zitzaion dokumentazioa aurkeztu zuela hain zuzen ere.
 - c) Zein iritzi duzun Lanbideren erantzukizunaren inguruan, ez zuelako behar bezala jakinarazi aurkeztutako dokumentua ez zela nahikoa Etxebide-etxebizitza eskatzaileen erregistroan izena emateko.
 - d) Kexagileari egoki erantzuteko burutu dituzun edo burutzea aurreikusi duzun jardueren gaineko azalpena.
3. Lanbidek zuzendari nagusiaren txostenarekin erantzun dio erakunde honi, esanez, kexagilea 2010etik DSBEa kobratzen ari dela, eta ondorioz, Etxebidek zehazten dituen diru-sarrereren mugak gainditzen zituela izena eman ahal izateko (3000 €). *“Titularrak 2011/07/01etik aurrera egin beharko zukeen izapide hori; izan ere, data horretatik aurrera eskatzen ziren 2010eko diru-sarrerak”.*

Lanbidek zera ulertzen du *Ez-betetzea hauteman zen unean (2016/REV/015330 berrikuspena), izapide hori egiteko eskatu zitzaion, baina aldi berean, 2012ko urtarriletik 2016ko martxora bitarteko aldian etxebizitzarako prestazio osagarriagatik (EPO) kobratutako guztia erreklamatu zitzaion. Bestalde, bi prestazioak hilabetez eten zitzaizkion, ez-betetze horregatik”.*

Azkenik honakoa adierazten du

Gogoetak

1. Lehenik eta behin, Arartekoak eskatutako puntuetako bati jaulkitako txostenean erantzunik eman ez izana deigarria da: *a) Zein arrazoirengatik eskatu zaion 482,63 euro itzultzeko, diru-sarrerak bermatzeko errenta bezala, bete gabeko betebeharrak etxebizitzarako prestazio osagarriaren titular izateko baldintzei eragiten dienean (Etxebide-etxebizitza eskatzaileen erregistroan izena eman gabe egotea).*

Txostenaren gainerako edukiari dagokionez, zera aipatzen da: Etxebizitzarako Prestazio Osagarria arautzen duen 2/2010 Dekretuaren 5. artikulua, berau esleitzeko baldintzetan **Etxebideren babes publikoko etxebizitzen eskaera erregistroan izena ematea** aurreikusten duela. Kexagileak izena emateko eskaera egin zuen baina 2011ko maiatzaren 9ko Etxebizitza Lurralde Ordezkaritzaren ebazpenak ezeztatu egin zion. Lanbideren iritziz EPOaren titular izateko baldintzak betetzen zituen, diru-sarrera minimoak bermatzen ez zituenez. Erabaki honetan, egungo 2015-8 (17/04/2015) Instrukzioan aipatzen





diren irizpide berberak aplikatu ziren eta DSBE/EPOaren prestazioa eman zitzaion.

Geroago, 2013an bere espedientea berraztertzerakoan, Lanbidek Etxebideren babes publikoko etxebizitzaren eskaera erregistroan izena eman zezala esan zion, beraz, dokumentu hau aurkeztu zuen berriz eta nahikoa zela iritzi zen baldintza betetzeko.

Lanbiden izan zenean eta zenbait izapide burutu bitarteko denbora-tartean inork ez zion esan berriz ere Etxebiden izena eman beharrean zegoenik 2016an DSBEa kendu zitzaion arte. Une horretan esan zitzaion Etxebideren babes publikoko etxebizitzaren eskaera erregistroan izena emanda egon behar zuela aurrez, bermatu beharreko diru-sarrerak betetzen zituelako (martxoaren 4ko 39/2008 Dekretuaren 22. art., Babes Publikoko Etxebizitzaren Araubide Juridikoari buruzkoa, eta 2011ko irailaren 14ko Etxebizitza, Herri Lan eta Garraioko Sailburuaren Aginduko 2. art., babes publikoko etxebizitzak eskuratu ahal izateko urteko diru-sarrera ponderatuen mugen aldaketarena).

2. Prestazioen kudeaketan Lanbidek izan dituen zailtasunen artean, jasotzaileei DSBE/EPOaren titular izateko egin beharreko izapideen eta prestazio ekonomikoen jasotzaile izateagatik bete beharreko obligazioen informazio egokia helaraztea izan da bat. Puntu hau, Arartekoak 2017ko [Diagnostiko-txostenean](#)¹ Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren prestazioen kudeaketan hobetzeko egindako proposamenetan aztertutako puntuetako bat izan zen.

"Titularrek eta onuradunek prestazioa jasotzeko eskubidea mantentzeko bere gain hartzen dituzten betebeharren eta datu pertsonalei dagozkien baimenaren irismenaren inguruko informazio egokia funtsezkoa da. Batzuetan, hizkuntza oso teknikoa eta administratiboa erabiltzeak eskaintzen den informazioaren garrantzia ezagutzea eragozten du.

Zailtasunak eta pertsona bakoitzaren egoera espezifikoak modu egokian eta sentikorrean tratatu behar dira eta norberaren intimitatea errespetatu; izan ere, hori lehentasun bat izan beharko litzateke arretaren hobekuntzan.

3. Beharrezkotzat jotzen da herritarrei emandako arretaren eta informazioaren kalitatea behar beste hobetzea, prestazioen titular gisa dituzten betebeharrak ezagutzeko, baita horiek ez betetzeak dakartzen ondorioak ere".

¹ www.ararteko.eus



Arartekoaren iritziz, Lanbidek kexagileari, DSBE/EPOaren titularra zenez, ponderatutako urteko diru-sarrerak gainditzen zituela, eta ondorioz erregistroan izena emateko ezarritako baldintzak betetzen zituela jakinarazi behar zion. Beste kasu batean, norbere ekintzen doktrina aplikatuz, balizko egoera jakin batean pertsona batengan konfiantza jakin bat sortu dela dirudi, hargatik jokatu duela modu jakin batean, alegia, fidaturiko ustezko oinarri horretan eta ez egoera errealean. Konfiantzaren babesean eta borondate onaren printzipioan oinarritzen da eta horrek koherentzia beharra eskatzen du eta hartu beharreko jokabidearen askatasuna mugatzen du, hortik kanpo arrazoizko jokabide bat espero denean. Norbere ekintzen doktrina Kode Zibileko 7.2. artikulua babesten du. Zuzenbide publikoan legezko oinarria Urriaren 1eko 40/2015 Legearen 3.1.e) artikuluan dauka, Sektore Publikoaren Erregimen Juridikoan: *“Administrazio publikoek objektibotasunez egiten dute lan interes orokorraren alde. Halaber, efikazia, hierarkia, deszentralizazio, deskontzentrazio eta koordinazioaren printzipioei begira dihardute, erabat errespetatuta Konstituzioa, legeak eta zuzenbidea. Beren jarduketan eta harremanetan honako printzipio hauek zaindu beharko dituzte: (...) e) Fede ona, konfiantza legitimoa eta leialtasun instituzionala”*. Horrek, 2007ko urtarrilaren 22ko Auzitegi Gorenaren epaiaren arabera honetara garamatza: *“...la confianza legítima de los ciudadanos en que la actuación de las Administraciones Públicas no puede ser alterada arbitrariamente”*. Printzipio honen aplikazioa balioztatzeke baldintza gisa, norbere ekintzak agerikoak izan behar dute, sortutako egoera juridikoa oso argia eta konfiantza ematean duena izan dadin. Arartekoaren ustez, 2013ko urriaren 22an Lanbidek eskatutako dokumentazioa, Etxebiden izena eman izanaren egiaztagirari dagokiona, 2013ko azaroaren 5ean 2013/258085 erregistro zenbakiarekin aurkeztu zenez, eta horri hasierako ebazpenean esleitu izana gehitzen badiogu, DSBE/EPO jasotzeko baldintzak betetzen zituela pentsatzeko konfiantza sortu zen. Ez da zentzuzkoa, 2016ko maiatzaren 5ean, arrazoi beragatik prestazioak eskatzeko kexa prozedura bat hasi izana.

3. Bestalde, espediente honetan kexagileari sekulako ardura eskatu zaio. Izan ere, nahiz eta Etxebideko etxebizitzaren eskaeren erregistroan izena ezin emanaren ebazpena izan, kexagilearentzat eztabaidaezina zen jarrera hau nahikoa ez balitz bezala hartzea eta baldintza bat ez duela bete ulertzea babes publikoko etxebizitzaren eskaerako erregistroan izenik eman gabe zegoelako, kontuan hartuta bi aldiz aurkeztu dela Lanbideko bulegoetan eta Lanbideko herritarrentzako arretarako langileek "eskatutako dokumentazioa aurkeztu da" zioen agiri bat eman ziotela. Ondorioz, DSBE/EPO prestazioen ordainketa kendu zaio hilabetez eta 2013tik 2016ko martxora bitarte jasotako prestazioen kexa prozedura bat abiarazi da, 12.962,63 euroko zenbatekoari dagokiona.

Laburbilduz, Lanbidek ez ditu kontuan hartu jasandako informazio faltak, batik bat, funtzionamenduko lehen urteetan. Gainera, espedientearen berrikuspenak





atzerapen handia jasan du, 2016an hain zuzen, baldintzak ez betetzea lehenagotik detektatu zitekeenean, gutxienez, 2013ko azarotik, izen ematearen ebazpena ezezkoa izan zen datatik zehazki. Horren ondorioz, zorraren zenbatekoa handia bihurtu da. Ez hori bakarrik, kexagileak izapide hori egin beharrean zegoela jakin izan balu, egin egingo zuen, eskaera soil baten administrazioko izapidea egitea besterik ez baita, bestelako karga gehigarririk gabe eta DSBEaren titular izateko baldintzak beteko zituzkeen, beraz, hori egin ez izanaren atzerapena argi eta garbi, nahi gabekoa da eta kalte handia eragin dio gizarte-bazterketa egoeran dagoen pertsona bati.

4. Ondorioz, kexa espediente honen azterketan Lanbidek baduela zertan hobetu jakinarazten da, Arartekoaren iritziz interes handia duten honako bi puntu hauetan zehazki, erakunde honek tramitatzen dituen espediente askotan eragiten baitute:

a) Lanbideko bulegoek eskaintzen duten informazioan hobekuntza, borondate onaren eta legezko konfiantzaren printzipioa betez, erabiltzaileei ematen zaien informazioaren ardura handiagotzea eskatzen duena. Informazio honek behar adinako kalitatea izan behar du eta hizkuntza egokian eman behar da, erabiltzaileek ulertzea ahalbidetu behar da, eta ez da ahaztu behar, kasu askotan gizarte-bazterketako egoera baten arriskuan edo egoeran bertan daudenak direla.

b) Lehentasunezkoa da espedienteen berrikuspenean atzerapenak ekiditea, gehienbat, atzerapen honen ondorioz handia izan daitekeen zor bat sortzen denean, kasu honetan gertatu den bezala.

Horregatik guztiagatik, iradokizun hau egiten diogu Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari, otsailaren 27ko 3/1985 Legeak –erakunde hau sortu eta arautzekoak– 11 b) artikuluan ezarritakoaren arabera:

IRADOKIZUNA

Diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren esleipena adosten denean eta Etxebideko babes publikoko etxebizitzaren eskaera erregistroan izena ematerakoan ezezko ebazpena jasotzen bada, esleipeneko ebazpenean jakinarazi dadila erregistroan data jakin batean eman behar dela alta, hau da, indarrean den araudiaren arabera, behar adinako diru-sarrera ponderatuak dauzkala egiaztatu daitekeen datan.

Sail arteko beharrezko koordinazio-ekintzak gauzatu daitezela honako arrazoi honegatik edozein eratako zorra sortzea ekiditeko.

