



Arartekoaren 2022IR-2202-22 Ebazpena, 2022ko abenduaren 20koa. Horren bidez, Arartekoaren jarduna bukatu da, Arabako Etxebizitza Lurralde Ordezkaritzak informazio eskaera bati ez erantzutearekin ados ez egoteari buruzko kexa bati dagokionez.

Aurrekariak

1. Arartekoak herritar baten kexa izapidetze onartu zuen; herritarrak azaldu zuen ez zegoela ados Arabako Etxebizitza Lurralde Ordezkaritzak informazio eskaera bati ez erantzutearekin.

Zehazki, kexagileak kexa idazkian adierazi zuen Etxebide Etxebizitza Babestuen Eskatzaileen Erregistroan izena emanda dagoela 2012az geroztik. Ildo beretik, Arartekoan azaldu zuen 2022ko martxoaren 31n eskaera bat igorri zuela Arabako Etxebizitza Lurralde Ordezkaritzara, Zuzenean zerbitzuaren bitartez. Idazkian azaldu zuenez, alde erosleak aldi baterako egonaldi baimena badu salerosketa kontratu bat ikus-onesteko egon daitezkeen lege eragozpenen inguruko informazioa eskatu zuen kexagileak. Horrez gain, erantzuna jasotzeko presa zuela ere adierazi zuen. Izan ere, promozio pribatu bateko babes publikoko etxebizitza bat erostea aztertzen ari zen. Are gehiago, diru kopuru garrantzitsu bat aurreratu behar zuen, eta ez zioten itzuliko azkenean Arabako Etxebizitza Lurralde Ordezkaritzak salerosketa kontratua ez ikus-onestea ebatziz gero.

Eskaerak ez zuenez erantzunik jaso, 2022ko irailaren 22an erreklamazio bat aurkeztu zuen, eta berriz ere nabarmendu zuen Arabako Etxebizitza Lurralde Ordezkaritzaren erantzuna lehenbailehen jaso behar zuela.

Artean, kexagileak azaldu du higiezinaren erreserba galdu egin zuela, ez zuelako sustatzaile pribatuarekin adostutako kopuru ekonomikoa aurreratu.

Horregatik, 2022ko urriaren 11n informazioaren berri eman zion Arartekoari eta 2022ko martxoaren 31n egindako eskaeraren erantzunik ezaren aurrean ados ez zegoela azaldu zuen.

2. Azaldutako egitateak ikusita, Arartekoak lankidetzara eskaera igorri zion Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari 2022ko urriaren 20an, erreklamazioaren xedearen muina egiaztatzeko.

Idazkian, eskaera aurkeztu zenetik erantzunik gabe igarotako denbora nabarmendu zuen Arartekoak.

Era berean, Arartekoak gogoeta batzuk helarazi zituen, baina geroago azalduko ditugu, errepikakorrak ez izateko.

3. Igorritako lankidetzak eskaerari erantzunez, 2022ko azaroaren 21ean idatzi bat sartu zen erakunde honetako erregistroan, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio sailburuaren kabinete zuzendariarena; idazkiari Arabako Etxebizitza Lurralde Ordezkaritzak prestatutako txosten bat gehitu zitzaion.

Hala, igorritako txostenak honako hau jakinarazi zion Arartekoari:

- *"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. (...)."

Hala ere, Arabako Etxebizitza Lurralde Ordezkaritzak erantzunean ez zuen jaso kexagileari igorritako informazioaren edukia.

4. Erreklamazioaren izapidetze egoera eta erakunde honek lortutako erantzuna kexagileari igorri zitzaizkion 2022ko azaroaren 23an, egokitzat jotako agiri eta ohar oro bidali ahal izateko.
5. Egindako izapideari erantzunez, 2022ko azaroaren 29an kexagilearen erantzuna jaso zen erakunde honen sarrera erregistroan.

Lehenik eta behin, 2022ko martxoaren 18an *Telegram* kanalean Zuzenean zerbitzuko langileekin izandako hainbat elkarrizketa aurkeztu ditu; elkarrizketa horietan berariaz jakinarazi zitzaion ezin zuela jabetzako babes publikoko etxebizitza bat eskuratu bere administrazio egoera zela medio.

Halaber, Arabako Etxebizitza Lurralde Ordezkaritzak azaroaren 16an igorritako erantzuna ere atxiki zuen kexagileak, hilaren 25ean jakinarazitakoa, eta bertan honako hau jakinarazi zitzaion:

- *"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."



Azken finean, zazpi hilabete zain egon eta gero, Arabako Etxebizitza Lurralde Ordezkaritzak erantzuna eman zuen, eta Zuzenean zerbitzuko *Telegram* kanalean hasieran esandakoarekin kontraesanean zegoen.

6. Horrenbestez, beharrezko egitateak eta zuzenbide-elementuak daude, eta horregatik honako gogoeta hauek egiten dira

Gogoetak

1. Duela hamarkada batzuetatik, bai 1948ko abenduaren 10eko Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalak (25.1 artikulua), bai 1966ko abenduaren 16ko Eskubide Ekonomikoen, Sozialen eta Kulturalen Nazioarteko Itunak (11.1 artikulua), bai Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Gutunak (34.3 artikulua), bai eta Europako Gutun Sozialak berak (31. artikulua ¹) ere, etxebizitzak alderdi soziala duela azpimarratu izan dute, pertsonen eta beren familien bizi-baldintzak hobetzen dituelako

Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren 2013ko martxoaren 14ko Epaiak (C-415/11 Gaia) eta hurrengo adierazpenek² argi utzi dute botere publikoek premia jardun behar dutela kasuan kasuko eskumen esparruetan, ohiko etxebizitza erabili eta gozatzeari lotutako oinarrizko eskubideak zaintzeko.

Testuinguru horretan, Konstituzioaren 47. artikuluan aurreikusitako agindua garatuz eta betez, eta Autonomia Estatutuaren 10.31 artikuluan eta Etxebizitzaren ekainaren 18ko 3/2015 Legean aitortutako eskumen oso eta eskusiboak baliatuz, botere publikoek etxebizitza duina eta egokiaz gozatu ahal izateko neurri egokiak sustatzeko betebeharra ezarri zen.

2. Behar bezala egiaztatu da 2022ko martxoaren 18an Zuzenean zerbitzuko *Telegram* kanalak kexagileari jakinarazi ziola bere administrazio egoeraren ondorioz ezin zuela babes publikoko etxebizitza bat erosi.

Halaber, Arartekoak egiaztatu ahal izan du kexagileak eduki bereko eskaera formalizatu zuela 2022ko martxoaren 31n. Gertaera hori behar bezala dokumentatu da Zuzenean zerbitzuak emandako entrega ziurtagiria aurkeztuz. Izan ere, aipatutako erreziboak, *laburpen* hitza aipatzen duenean, honako hau adierazten du:

- *"R/ Unidad convivencia con residencia temporal tienen alta en Etxebide compra pero quieren firmar contrato compraventa con Trivinsa para visado"*

¹ **Europako Gutun Sozial berrikusia.** [BOE, 139. zk., 2021eko ekainaren 11koa](#). 2021eko uztailaren 1ean sartu zen indarrean.

² Besteak beste, Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren 2016ko abenduaren 21eko Epaia (Sala Nagusia, C-154/2015, C-307/2015 eta C-308/2015 gai metatuak).

de VPO que se prevé fin de construcción en 2024, fecha en la que tendrán permanente."

Horri dagokionez, kexagileak azaldu du eskaerarekin batera 20 orrialde inguruko idatzia ere aurkeztu zuela, eta bertan bere egoera deskribatu eta kontsulta argudiatu zuela.

Nolanahi ere, puntu zehatz honetan, Arartekoarentzat deigarria da dokumentazioa Zuzenean zerbitzuan aurkeztu izana egiaztatzen duen ziurtagiriak ez duela berriazko atalik interesdunak aurkeztutako dokumentuak zerrendatzeko.

3. Hain zuzen ere, Zuzenean zerbitzuak emandako aurkezpen ziurtagirien edukari dagokionez, Arartekoak gogoratu nahi du Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren eta bere erakunde autonomiadunen erregistroen sorrera, antolaketa eta funtzionamenduari buruzko apirilaren 29ko 72/2008 Dekretuaren 14. artikulua (aurrerantzean 72/2008 Dekretua) honako hau ezarri zuela:

- *"– Ziurtagirian honako hauek aipatuko dira: aurkezte lekua, eguna eta ordua, erregistroko idazpen-zenbakia, zeinek bidaltzen duen, zein organoarentzat bidaltzen den, eskabide, idazki edo komunikazioaren edukia laburpen bat **eta haiekin batera aurkezten diren agiriak.**"³*

Hala ere, hizpide dugun kasu honetan, Arartekoak egiaztatu du Zuzenean zerbitzuak 2022ko martxoaren 31n eta irailaren 22an emandako ziurtagiritan ez zela inolako erreferentziarik jaso kexagileak aurkeztutako dokumentazioari.

Arrazoi hori bera dela medio, kexagileak espedientera sarbidea izatea eskatu beste aukerarik ez du izan, egiaztatzeko Zuzenean zerbitzuan aurkeztutako dokumentazioak deskribatutako egoeraren berri ematen zuela eta kontsulta behar bezala argudiatu zuela.

4. Azaldutakoaren harira, Arartekoak kezka ikusten ditu, batetik, Zuzenean zerbitzuaren *Telegram* kanaletik igorritako informazio kontraesankorra dela eta, bestetik, Arabako Etxebizitza Lurralde Ordezkaritzak kontsultari erantzuna emateko hartutako epea. Azken finean, kexagileak ez du martxoaren 31ko kontsultari erantzunik jaso 2022ko azaroaren 25era arte.

Gai zehatz horri dagokionez, Arartekoak nabarmendu nahi du administrazio publikoek, herritarrekiko harremanetan, behar bezala erantzuteko eta edukia jakinarazteko betebeharra dutela. Horrez gain, bideratutako izapideen trazabilitate egokia bermatu behar dute, kasuan kasuko administrazio prozeduraren bitartez.

Azken finean, administrazio prozedurak ezartzen ditu administrazio jarduna administrazio onaren irizpideekin antolatu, bideratu eta ikuskatzeko kontuan izan behar diren jarraibideak. Herritarrek administrazio ona izateko eskubideak berarekin

⁴ **Auzitegi Gorena.** 1667/2020 Epaia, abenduaren 3koa. [[ECLI:ES:TS:2020:4161](#)]

dakar aurkezten diren idazkien hartu-agiria emateko, ofizioz bultzatzeko eta azaldutako gaiei arrazoizko epean erantzuteko betebeharra.

Hala bada, eskaera argudiatutzat jotzen denean, aginte edo organo eskudunak erantzun egin beharko du, eta egokitzat jotako neurriak hartu beharko ditu. Horrez gain, Administrazioak emandako erantzunean eskaera onartzea edo ez onartzea erabakitzeke arrazoiak edo argudioak jaso behar dira.

Berariazko erantzun baten garrantzia Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 21. artikuluan aurreikusi zen, eta hain zuzen ere oinarritzat hartzen ditu eskatzeko eskubideari edukia ematea, erantzunaren termino zehatzak jakitea eta errekurritzeko eskubidea izatea.

5. Hain justu ere, administrazio onaren printzipioari buruzko Auzitegi Gorenaren doktrina batez ere 2020ko abenduaren 3ko 1667/2020 Epaian islatu zen⁴, eta Europar Batasunaren Oinarrizko Eskubideen Gutunaren 41. artikuluko edukia biltzen du; honako hau gogorarazten du:

- *"...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."*

Hain justu ere, Europa mailan administrazio onaren exigentzia horren inspirazioa argi ikusten da Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen Legearen 53.1 f) artikulua edukian, bertan aurreikusi baita pertsona interesdunek badutela eskubidea informazioa eta aholkuak lortzeko indarrean dauden xedapenen arabera bete beharreko betekizun juridiko eta teknikoei buruz.

Horrez gain, berriz ere gogoratu behar dugu Arabako Etxebizitza Lurralde Ordezkaritzak ez diola martxoaren 31ko kontsulta bati erantzun harik eta 2022ko azaroaren 25era arte. Bidenabar, epe barruan ez erantzute horrek eragotzi du kexagileak babes publikoko etxebizitza bat erostea formalizatzea, Arabako Etxebizitza Lurralde Ordezkaritzak salerosketa kontratua ikus onestea baztertzearen beldurrez.

6. Aurreko guztia dela bide, Arartekoaren aburuz hobetzeko tarte handia dago Arabako Etxebizitza Lurralde Ordezkaritzak kontsultak eta eskaerak izapidetzean.

⁴ **Auzitegi Gorena.** 1667/2020 Epaia, abenduaren 3koa. [[ECLI:ES:TS:2020:4161](#)]



Arartekoaren iritziz, Zuzenean zerbitzutik herritarrei igorri ahal zaien informazioak kontsulta edo eskaera zuzendu zaion sailaren onespina edo kontrastea izan behar du. Kexagileari igorritako lehen informazioan babes publikoko etxebizitza bat erosteko aukera zuela ukatzea ez dirudi bat datorrenik administrazio onaren printzipioarekin; izan ere, handik zazpi hilabetera Arabako Etxebizitza Lurralde Ordezkaritzak bidalitako erantzunean aukera hori bazuela onartu zen.

Arartekoaren aburuz, elkarrekintzarako kanal informalak eratuz gero (esaterako, sare sozialak) beharrezkoa da bide horretatik emandako erantzunen inpaktua eta eragina gardentasunez definitzea, herritarrei argi uzteko kanal horretatik emandako informazioaren baliagarritasun judiziala.

Bidenabar, Arartekoaren iritziz ezinbestekoa da Zuzenean zerbitzuan agiriak entregatu izana justifikatzen duten agirietan idazkiarekin batera entregatutako dokumentuen zerrenda xehatua jasotzea, 7/2008 Dekretuko 14. artikuluekin bat etorriz.

Azkenik, Arabako Etxebizitza Lurralde Ordezkaritzaren jarduna arautu behar duen administrazio onaren printzipioa dela medio, ez da onargarria behar bezala formalizatutako eskaera batek erantzunik ez jasotzea eskaera aurkeztu eta zazpi hilabete baino gehiagora arte.

Hortaz, honako ondorio hau atera dugu:

Ondorioa

Arartekoak kexa-espeditente hau itxi eta artxibatu du, azkenean egiaztatu baitu Arabako Etxebizitza Lurralde Ordezkaritzak kexagileak 2022ko martxoaren 31n aurkeztutako informazio eskaerari erantzun diola.

Hala ere, Arartekoaren aburuz Arabako Etxebizitza Lurralde Ordezkaritzak diligentziak bereziki zaindu behar ditu eskaerak eta erreklamazioak izapidetzean, planteatutako gaiak zentzuzko epe batean lantzeko herritarrek duten eskubidea bermatze aldera.

Horrez gain, Arartekoaren aburuz Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailak hausnarketa egin beharko luke *Telegram* kanalaren bitartez emandako erantzunen baliagarritasunaren inguruan herritarrei eman beharreko informazioari dagokionez.

Azkenik, Arartekoaren iritziz beharrezkoa da Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailak behar diren neurriak hartzea, Zuzenean zerbitzuak emandako entrega ziurtagirietan idazkiekin batera aurkeztutako agiriak ere nahitaez adierazteko.