

**EXCMO. SR. CONSEJERO DE OBRAS
PÚBLICAS, URBANISMO Y TRANSPORTES
DIPUTACIÓN GENERAL DE ARAGÓN
Edificio Pignatelli
50004 ZARAGOZA**

I.- ANTECEDENTES

Primero.- Con fecha 30 de diciembre de 2003 tuvo entrada en esta Institución un escrito de queja que quedo registrado con el número de referencia arriba expresado en el que el interesado exponía:

Que estaba interesado en adquirir una Vivienda de Protección Oficial y en el Ayuntamiento de Zaragoza, y en la Diputación General de Aragón no le informan lo suficiente sobre las diversas tipologías de viviendas, sobre el procedimiento a seguir para apuntarse en las listas de espera bien de la Administración, de las Cooperativas de viviendas, o de las Sociedades Promotoras, así como sobre los proyectos previstos y fechas de construcción.

Segundo.- Admitida la queja a trámite, con fecha 27 de enero de 2004 se solicitó información al Ayuntamiento de Zaragoza y a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación sobre la referida cuestión, y sobre los folletos informativos que se facilitan a los demandantes de información.

Tercero.- Con fecha 13 de abril de 2004 se recibió contestación de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación en la que señalan que:

“El Gobierno de Aragón, a través del Servicio de Información y Documentación Administrativa y de las Subdirecciones de Vivienda de los distintos Servicios Provinciales del Departamento de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes proporciona a los ciudadanos toda la información relacionada con las viviendas protegidas, en especial su particular régimen de beneficios y limitaciones, ayudas y procedimiento a seguir para su adquisición.

En lo que respecta a la adquisición de viviendas protegidas, por un, lado se suministra la información relativa a las diferentes tipologías, precios máximos de venta y ayudas previstas en el Plan de Viviendas 2002-2005, contenida en varios folletos informativos, y por otra en el la página Web, se facilitan los listados de las diferentes promociones de viviendas protegidas con sus datos más relevantes. Asimismo, se han proporcionado los datos relativos a promotoras, cooperativas y comunidades que han adquirido suelo público a esta Administración para construir viviendas protegidas...así como las reseñas de otros organismos o sociedades de las distintas Administraciones públicas promotoras de este tipo de viviendas, entre ellas, la Sociedad Municipal de Rehabilitación Urbana y Promoción de la Edificación en el ámbito Municipal de Zaragoza y a Suelo y Vivienda de Aragón S.L.U., en el ámbito autonómico.

Por último señalar que aunque todavía no ha empezado a funcionar el Registro de solicitantes de Vivienda Protegida, creado por Ley 24/2003 de 26 de diciembre, pendiente de su desarrollo reglamentario, se ha habilitado un teléfono al que pueden dirigirse todos aquellos interesados en acceder al mismo cuando esté operativo”

Cuarto.- Con fecha 9 de junio de abril de 2004 se recibió escrito del Ayuntamiento de Zaragoza, junto con el que adjuntan un informe del Gerente de la Sociedad Municipal de Rehabilitación Urbana en la que señala que:

“En base al punto 7 del artículo 35 del Estatuto de Autonomía de Aragón, la vivienda es competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma de Aragón. Por lo que será desde el Gobierno de Aragón a través de la Dirección General de Vivienda donde le podrán informar al ciudadano sobre las cuestiones que plantea, ya que desde la Sociedad Municipal de Rehabilitación Urbana y Promoción de la Edificación de Zaragoza es imposible acceder a información sobre cuestiones como las que se plantean: promociones que están en construcción programación, fechas de proyectos previstos... De lo que si se ha podido informar es sobre las promociones de vivienda protegida que la propia Sociedad Municipal iba a ejecutar en el primer semestre de 2004, concretamente 41 viviendas en el Casco Histórico, 66 viviendas en el Barrio Oliver y 109 viviendas en el Barrio de Torrero, promociones que por estar calificadas en el año 2003 no les son de aplicación la nueva Ley 24/2003 sobre política de vivienda protegida en la que se establecía la creación de un Registro único de Solicitantes que estaría operativo a lo largo del 2004 y dónde se tendrían que inscribir todos los interesados en acceder a una vivienda protegida.

En la fecha en la que se realiza la queja, todavía no se había autorizado por parte del Consejo de Administración de la Sociedad, la convocatoria de las promociones indicadas, por lo que, no se tenía todavía información sobre requisitos ni forma de acceso a estas viviendas. La única información que podíamos facilitar en esas fechas era que a lo largo del primer semestre de 2004 se convocaría el periodo de solicitud y adjudicación de las viviendas indicadas anteriormente.

Por las razones indicadas, en el mes de enero de 2004, por no tener información de precios, requisitos ni forma de adjudicación, tampoco se disponía de ningún folleto informativo para entregar a los interesados.

Es a partir del mes de abril de 2004 cuando se realiza la convocatoria de estas promociones, se establecen requisitos, forma de adjudicación, precios, periodo la Sociedad está capacitada para informar sobre estos puntos, se pueden entregar los impresos de las solicitudes y los correspondientes folletos informativos.

Si en algún momento el ciudadano que plantea la queja no ha podido obtener la información que requería ha sido por no disponer de esta ya que de lo contrario estaríamos encantados de poder facilitársela.

Aunque somos conscientes que podemos cometer errores, que las personas no siempre están en las mismas condiciones anímicas y que la atención

al público es sumamente delicada, la labor realizada por la Unidad de Información y Atención al Ciudadano de la Sociedad Municipal de Rehabilitación Urbana de Zaragoza en el año que lleva funcionando se puede considerar de forma satisfactoria; en este año se han atendido a 81.471 personas y hasta la fecha solamente hemos recibido dos quejas, una de ellas es la que ha originado este informe, la otra se refería a dificultades a la hora de contactar telefónicamente con el punto de información.”

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Estudiado el contenido de la queja y analizados los informes y documentación remitida se pone de manifiesto que:

Primera.- La competencia en materia de vivienda corresponde a la Comunidad Autónoma de Aragón de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35. 1. 7 del Estatuto de Autonomía de Aragón. Concretamente y según lo establecido en el Real Decreto 699/1984 de 8 de febrero sobre traspaso de funciones y servicios del Estado en materia de vivienda a la Comunidad Autónoma de Aragón, corresponde a la Comunidad Autónoma la programación, control y seguimiento de las viviendas de Protección Oficial en el ámbito territorial autonómico, y el control y calificación de las viviendas de promoción privada.

Por otra parte, la Ley 7/1985, de 2 de Abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, confiere a los Municipios el ejercicio *“en todo caso”*, de competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, entre otras, en materia de *“ordenación, gestión, ejecución y disciplina urbanística; promoción y gestión de viviendas...”* (apartado d) del artículo 25. En el mismo sentido, el artículo 42, 2, d) de la Ley 7/1999, de 9 de Abril, de Administración Local de Aragón señala, que los ámbitos de la acción pública en los que los municipios podrán prestar servicios públicos y ejercer competencias con el alcance que determinen las leyes del Estado y de la Comunidad Autónoma reguladoras de los distintos sectores de la acción pública, serán entre otros la promoción y gestión de viviendas.

La Administraciones Públicas Autonómica y Local tienen atribuidas competencias para actuar en materia de vivienda y hacer efectivo el derecho constitucional de todos los ciudadanos al disfrute de vivienda digna y adecuada.

La Sociedad Municipal de Rehabilitación Urbana y Promoción de la Edificación de Zaragoza S.L., constituida por el Ayuntamiento, tiene como objeto social *“lograr una mayor eficacia en la acción municipal del fomento de la rehabilitación urbana y urbanización de suelo, y tiene entre sus fines entre otros la promoción de viviendas para venta y alquiler, y la acción incentivadora de la vivienda social.”*

Segunda.- En lo que se refiere a la información que se facilita a los ciudadanos por parte de estas Administraciones con competencias en materia de vivienda, el Gobierno de Aragón a través de los Servicios de Información y

documentación Administrativa y de las Subdirecciones de Vivienda de los distintos Servicios Provinciales se proporciona información relativa a condiciones y requisitos que tienen que reunir para acceder a financiación cualificada para compra viviendas de Protección Oficial de nueva construcción, así como de viviendas ya construidas. Igualmente en los folletos hay información puntual sobre los precios máximos de venta y los ingresos familiares ponderados.

Igualmente a través de la página web se facilitan los listados de las diferentes promociones de viviendas con sus datos mas relevantes. Sin embargo esa información no se facilita a través de otros medios de forma sistemática y no todos los ciudadanos tienen acceso a internet ni facilidad para acceder, bien porque no disponen de este medio, o por no saber utilizarlo.

Por parte del Ayuntamiento de Zaragoza se facilita la información a través de la Sociedad Municipal y exclusivamente de las promociones de vivienda protegida u otras modalidades de vivienda que esta Sociedad promueve, si bien en la fecha en la que se presenta el escrito de queja no se había iniciado la convocatoria de las promociones de 2004, que se inició en el mes de abril de 2004.

Tercera.- Con fecha 31 de diciembre de 2003 se publica en el Boletín Oficial de Aragón la Ley 24/2003, de 26 de diciembre de medidas urgentes de política de Vivienda Protegida, y crea el Registro de Solicitantes de Viviendas Protegidas en el que debe estar inscrita toda unidad de convivencia interesada en acceder a viviendas protegidas. El funcionamiento de dicho Registro, así como los procedimientos y requisitos para la inscripción quedaron pendientes de desarrollo reglamentario. El Decreto 80/2004 de 13 de abril por el que se aprueba el Reglamento del Registro de Solicitantes de Vivienda y Adjudicación de Vivienda Protegida se publicó en el B.O.A. del 21 de abril de 2004, y en el mismo Disposición Transitoria Primera se señala que mediante Orden del Consejero competente en materia de vivienda se fijará la fecha de inicio de actividades del Registro.

La Orden de 12 de mayo de 2004 publicada en el B.O.A. de 21 de mayo fija el inicio de actividades del Registro en el 24 de mayo de 2004.

La Ley 24/2003, modifica de forma sustancial el procedimiento y trámites a seguir por parte de los interesados en adquirir una vivienda de Protección Oficial, ya que entre otras condiciones tienen que estar previamente inscritos en el Registro de Solicitantes. En el periodo transcurrido (unos cinco meses) entre la fecha de la presentación de la queja, y la publicación de las diferentes normas que han completado la regulación de los procedimientos y su entrada en vigor, se ha originado un cierto desconcierto y desinformación para los ciudadanos, producido por la inexistencia de las normas de desarrollo, ya que los servicios de la administración encargados de facilitar la información, aun considerando el esfuerzo realizado, no podían facilitarla mas que de una forma parcial e incompleta, por no disponer durante ese periodo de tiempo de unas normas publicadas. Presumiblemente, se solucionará esa situación una vez se ha iniciado el funcionamiento del Registro de Solicitantes en fecha 24 de mayo, y se complete el desarrollo reglamentario.

Cuarta.- Según lo establecido en EL artículo 3 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, las Administraciones públicas en sus relaciones, se rigen

por el principio de cooperación y colaboración, y en su actuación por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos

III.- RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985 de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formularle la siguiente

SUGERENCIA

Que considerando los criterios de eficiencia y servicio al ciudadano que rigen la actuación de la administración y los principios de coordinación y cooperación que inspiran las relaciones entre las Administraciones públicas, a iniciativa de la Diputación General de Aragón, y de forma coordinada con todas las Instituciones aragonesas con competencias en materia de vivienda se elabore un manual que unifique la información completa que un ciudadano necesita conocer para adquirir una vivienda de Protección Oficial, en lo que se refiere a las tipologías de vivienda, requisitos de ingresos, precios de venta, promotores de las actuaciones, financiación, procedimientos y trámites. Sugerimos que este, sea accesible en todos los soportes.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comuniquen si acepta o no la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funda su negativa.

23 de Junio de 2004

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

FERNANDO GARCÍA VICENTE