

Expte.

DI-71/2010-11

**EXCMO. SR. CONSEJERO DE OBRAS
PÚBLICAS, URBANISMO Y
TRANSPORTES**

**Paseo María Agustín 36. Edificio Pignatelli
50004 ZARAGOZA**

ASUNTO: Sugerencia relativa a notificaciones referentes al Registro de Solicitantes de Vivienda protegida

I.- ANTECEDENTES

Primero.- Con fecha 19 de enero de 2010 tuvo entrada en esta Institución un escrito de queja que quedo registrado con el número de referencia arriba expresado, en el que el interesado hace alusión a que:

El día 15 de diciembre pasado, estuvo en la D.G.A. para solicitar para su hijo las “ayudas financieras a inquilinos”. Le informan que es requisito estar inscrito en el Toc-Toc, y le dicen que su hijo no está inscrito. Se quedó sorprendida, ya que su hijo solicitó la inscripción el 13 de julio de 2004 e inscribieron su solicitud con nº de expediente 2004-50-022028, resolución de 5 de octubre de 2004.

Al ir con la documentación al Toc-Toc a preguntar, le dicen que está fuera de lista y que se lo habían notificado. Al interesarse por el contenido del expediente le dicen que tiene que pedir cita. Pidió la cita, y se la dieron para el 22 de diciembre. Ese día, recibió un trato pésimo, le dijeron que estaba perdiendo el tiempo, y al solicitar que le enseñaran el expediente, tuvo que insistir y esperar. La volvieron a llamar y esa vez le pidieron disculpas, pero siguieron sin mirar la documentación y sin escucharla.

A su hijo, le adjudicaron una vivienda con opción de compra, pero por problemas personales y al no poder financiarla él sólo, tuvo que renunciar el 29 de abril de 2008. El solicitante solicitó la inscripción, para las dos opciones, compra y alquiler. Varias veces, ha preguntado si tenía que renovar papeles, y le decían que ya le avisarían. La última vez en la oficina de San Pedro Nolasco, la señorita encargada miró el expediente y le dijo que

todavía seguía inscrito en las dos opciones, compra y alquiler, y que si sólo quería la opción del alquiler, renunciara por escrito a la de compra, lo que realizó por escrito registrado en el Registro General de San Pedro Nolasco el 2 de septiembre de 2008.

No entiende como pueden decirle que está fuera del Registro de solicitantes y le dan fotocopias de las notificaciones de 6 de junio de 2008, cuando ella ha estado presentando solicitudes el 22 de septiembre de 2008 (Hídricas); el 25 de septiembre de 2008 (UTE Valdespartera II); 7 de octubre de 2008 (Cerámicas y Construcciones Roca S.L.) y 9 de octubre de 2008 (Promociones Levantino-Aragonesas S.A.).

No entiende la causa por la que han dado de baja a su hijo en la opción de alquiler, y piensa que deberían admitirlo con la misma antigüedad, ya que el 18 de enero de 2007 al consultar le dijeron que van por el nº 300, y el nº de orden de su hijo es de 2000.

Segundo.- Admitida la queja a trámite con fecha 26 de enero de 2010, se solicitó información al Departamento de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes de la D.G.A. sobre la cuestión planteada, y en particular, sobre los trámites realizados, así como sobre si el solicitante fue dado de baja en las dos opciones compra y alquiler, y motivo de la baja en la opción de alquiler.

Tercero.- Con fecha 9 de marzo de 2010 se recibió escrito del Consejero de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes en el que en relación con la información solicitada señala:

En relación con el expediente de referencia relativo a la denegación de una solicitud de ayudas financieras para inquilinos por no encontrarse activada su inscripción en el registro de solicitantes de vivienda protegida, cúpleme informarle lo siguiente:

Según se desprende del número de expediente señalado en la Queja, la situación ha sido la siguiente: el hijo de la presentadora de la Queja estaba inscrito en el Registro de solicitantes de vivienda protegida desde el 13 de julio de 2004, resultando adjudicatario definitivo de una vivienda protegida en propiedad en el barrio de Valdespartera (Zaragoza), a la que renunció. Dicha renuncia no implicó la baja en el Registro, pues la misma se produjo estando en vigor el anterior Decreto de adjudicación.

La situación de baja en el Registro a la que hace referencia en la queja no lo es por haber renunciado a la vivienda en propiedad, sino por no haber presentado la documentación necesaria para renovar su solicitud de inscripción, que se le requirió en el mes de mayo de 2008. Esa notificación se remitió con aviso de recibo a la dirección que constaba en el expediente, intentándose la notificación en dos fechas diferentes el 06/06/2008 y el 10/06/2008), constando como ausente en ambas, dejándole en su domicilio el correspondiente aviso para pasar a recogerla, sin que tampoco lo hiciera.

Después de un tiempo de "cortesía" por si el solicitante presentaba la documentación solicitada, la comunicación referida, junto con otras de solicitantes en la misma situación fueron publicadas en el Boletín Oficial de Aragón, con fecha 13 de enero de 2009, a efectos de que se considerasen como debidamente notificadas según la Ley 30 /1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento administrativo común.

No obstante, esta baja no conlleva la imposibilidad de inscribirse de nuevo en el Registro en el plazo de 3 años, por lo que puede volver a solicitar la inscripción, si como manifiesta ahora, le interesa a efectos acceder a vivienda protegida en alquiler. Ahora bien, la inscripción en caso de producirse, será nueva a todos los efectos, no manteniéndose la antigüedad del expediente anterior, pues se incumplió con la obligación de actualizar la solicitud, tal y como se ha señalado anteriormente.

Por último, señalar que no es lo mismo a efectos del Registro estar inscrito como solicitante de vivienda en alquiler, que estarlo a efectos de solicitar las ayudas a inquilinos establecidas en el Plan de vivienda, y que pueden ser tanto para viviendas libres como para protegidas. Se informa que de oficio por parte de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, con fecha 9 de febrero de 2010 se ha procedido a inscribir en el Registro al solicitante referido en la Queja a los solos efectos de solicitar Ayudas a inquilinos.

En caso de que quiera inscribirse como solicitante de vivienda protegida en alquiler, deberá presentar una nueva solicitud, junto con la documentación acreditativa del cumplimiento de requisitos.

Cuarto.- A la vista de la respuesta de la Administración, con fecha 22 de marzo de 2010 se solicitó al Departamento de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes ampliación sobre la información remitida, y concretamente fotocopia del escrito enviado en mayo de 2008 en el que se requiere al interesado documentación para renovar su solicitud de inscripción en el registro de Solicitantes, y fotocopia de los justificantes de las notificaciones realizadas.

Quinto.- El 27 de mayo de 2010 se recibe en esta Institución la documentación solicitada siguiente:

1.- Escrito de fecha 28 de mayo de 2008 del Director del Servicio Provincial de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes de Zaragoza (en el que no consta registro de salida), comunicando la obligación de renovar la inscripción en el registro de Solicitantes, acompañado de anexos que deben ser cumplimentados.

En el citado escrito se le apercibe de que, la no renovación de la solicitud antes del 30 de junio de 2008 dará lugar a la baja en el registro y se

hace constar que puede presentarlos solicitando cita previa en las oficinas del Toc-Toc.

2.- Fotocopia del Justificante de la empresa Uni Post de fecha 4 de junio de 2008 nº de justificante 050200800035219 en el que figura como remitente Pyrenalia Net Center S.L. Toc-Toc y en el que figura que el día 6 de junio de 2008 a las 10,30 horas y el día 10 de junio de 2008 a las 13,33 horas el repartidor nº 3240 intentó entregar el escrito sin que pudiera hacerlo. Figura que el 12 de junio se dejó un aviso a las 10,34 horas.

3.- Certificado del jefe de ventas de la empresa Uni Post de fecha 23 de diciembre de 2009 en el que pone de manifiesto los envíos con justificante de entrega del Gobierno de Aragón, Toc-Toc al presentador de la queja. Son cuatro envíos, y han sido todos recibidos excepto el de fecha 4 de junio de 2008 que se intentó entregar el 6, 10, y 12 de junio de 2008, y se hace constar que en esta última fecha se dejó un aviso para pasar por las instalaciones de la empresa a recogerlo.

4.- Fotocopia del B.O.A. de 13 de enero de 2009 en el que se publica el Anuncio de la notificación de baja por no renovación de la solicitud a una relación de interesados entre los que se encuentra el presentador de la queja. En el anuncio se hace constar que no ha sido posible realizar las notificaciones a los interesados citados, se les comunica que la notificación se encuentra a su disposición durante el plazo de 10 días en las dependencias del Registro de Solicitantes, y se manifiesta que al día siguiente de concluir dicho plazo, la Resolución se considerará notificada a todos los efectos.

Sexto.- De la información y documentación recibida se deduce que la Administración, por escrito de 28 de mayo de 2008 del Director Provincial comunicó la obligación de renovar la inscripción en el Registro de Solicitantes a la que se debía unir los anexos cumplimentados, apercibiéndole de que, la no renovación de la solicitud antes del 30 de junio de 2008 dará lugar a la baja en el Registro. La Administración lo notificó por medio de la empresa Uni Post y según consta en el de justificante nº 050200800035219 de la citada empresa el 6 de junio de 2008 a las 10,30 horas y el 10 de junio de 2008 a las 13,33 horas el repartidor nº 3240 intentó entregar el escrito sin que pudiera hacerlo, y figura el 12 de junio se dejó un aviso a las 10,34 horas.

Sin embargo, la presentadora de la queja manifiesta que no recibió el aviso al que hace referencia la empresa encargada de las notificaciones, y al no enterarse no presentó la documentación, siguió realizando gestiones en relación con su inscripción sin que en ninguna de ellas se le comunicara la necesidad de renovar la inscripción, y meses más tarde, cuando trata de solicitar las ayudas para inquilinos, se entera de que no figura como demandante de viviendas de alquiler, le inscriben exclusivamente a efectos

de tramitar las ayudas para inquilinos, pero debe inscribirse de nuevo, si quiere figurar como demandante de viviendas de alquiler, pero no se mantiene la antigüedad de la inscripción anterior.

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- De conformidad con lo establecido en el artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las notificaciones se practican por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como la fecha, la identidad y el contenido del acto notificado. La acreditación de la notificación efectuada se incorporará al expediente. El citado artículo continúa diciendo que en los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, la notificación se practicará en el lugar en que éste haya señalado a tal efecto en la solicitud. Cuando ella no fuera posible, en cualquier lugar adecuado a tal fin, y por cualquier medio según lo establecido en el apartado 1.

Si nadie puede hacerse cargo de la notificación, se hará constar esta circunstancia en el expediente, junto con el día y la hora en que se intentó la notificación, intento que se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes.

En el apartado 5 se señala que cuando intentada la notificación no se hubiese podido practicar, ésta se hará por medio de anuncios en el tablón de edictos del Ayuntamiento en su último domicilio y en el Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma o de la Provincia según cual sea la Administración de la que proceda el acto a notificar, y el ámbito territorial del órgano que lo dictó.

Estos requisitos se cumplen en este caso concreto, ya que en la documentación aportada por la Administración figura justificante de la empresa Uni-Post en el que figura que el día 6 de junio a las 10,30 horas y el día 10 de junio a las 13,33 horas, el repartidor nº 3240 intentó entregar el escrito sin que pudiera hacerse efectivo. Figurando también en el mismo que el 12 de junio se dejó un aviso a las 10,34 horas.

Segunda.- En el ámbito del procedimiento administrativo se ponen en marcha una serie de principios y garantías de una y otra parte. En el caso de las notificaciones, el conflicto se presenta entre la garantía de la seguridad jurídica exigible por los ciudadanos, expresamente recogida en el artículo 9 de la Constitución Española, y la necesidad de garantizar la

eficacia de la acción administrativa. Es decir, los ciudadanos tienen derecho a tener conocimiento directo de las resoluciones administrativas que les afecten, pero por otra parte y en aras de la eficacia administrativa, es necesario establecer mecanismos adecuados para superar la imposibilidad de notificación.

Tercera.- El servicio a los ciudadanos y la actuación eficiente son principios básicos que deben presidir la actividad de la Administración, y así se establece en el artículo 3 de la Ley 30/1992. En ese mismo sentido se pronuncia la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado que en su artículo 3 establece el principio de garantizar en todo momento un servicio efectivo a los ciudadanos y concreta en su artículo 4 que la actuación de la Administración asegurará la efectividad de sus derechos cuando se relacionen con la Administración.

De este principio derivaría el deber de colaboración de la Administración y las empresas contratadas para realizar el servicio con el ciudadano, que en este caso concreto, se limita al cumplimiento legal de la notificación y no al efectivo conocimiento del contenido del acto por parte del interesado. Entre los datos facilitados en el expediente presentado por el ciudadano para la inscripción en el Registro de Solicitantes, figuran sus números de teléfono, fijo y móvil y no consta en el expediente que por parte de la empresa encargada del reparto de las notificaciones y por la Administración (Servicio Provincial y Toc-Toc) se realizara ninguna actuación ni llamada para avisar de que al solicitante se le había requerido de la presentación de determinada documentación para poder continuar inscrito en el Registro.

Por otra parte, el hecho de que la madre del solicitante continuara presentando solicitudes en fechas posteriores a las notificaciones realizadas por el Toc-Toc, demuestra que actuó con desconocimiento de las mismas y por tanto de buena fe. Por su parte la Administración nada hizo por aclararle su situación en el momento de presentar las solicitudes para Hídricas el 22 de septiembre de 2008, Valdespartera II el 25 de septiembre de 2008, Construcciones Roca el 7 de octubre de 2008, y Promociones Levantino-Aragonesas el 9 de octubre de 2008, a pesar de que en esas fechas ya se habían remitido las comunicaciones solicitando la documentación para renovar la inscripción, y no tuvo conocimiento de la retirada de la lista hasta el día 15 de Diciembre de 2009, por lo que si quiere inscribirse nuevamente en el Registro de Solicitantes para la opción de alquiler, es una solicitud nueva a todos los efectos y no se mantiene la antigüedad del expediente anterior.

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 dado el perjuicio que puede producir al ciudadano no recibir las comunicaciones referidas a su inscripción en el Registro de Solicitantes y por tanto no cumplimentarlas en tiempo y forma, por esa Administración se procuren las medidas necesarias y dispongan las instrucciones precisas para que las notificaciones sean conocidas por los interesados no solo por el procedimiento legal establecido, sino por otros medios que hagan mas eficaz el conocimiento de las mismas, máxime en este supuesto concreto en el que en la solicitud figuran dos números de teléfono, y en el que se presentaron documentos y solicitudes posteriores a las notificaciones realizadas.

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.

Zaragoza, 8 de julio de 2010

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

FERNANDO GARCÍA VICENTE

