



Arartekoaren 2020R-1034-18 Ebazpena, 2020ko uztailaren 14koa. Horren bidez, Bilboko Udal Etxebizitzak toki erakunde autonomoari gomendatzen zaio neurriak har ditzala Otxarkoaga eta Bilbo Zaharra auzoetako alokairu-erregimeneko etxebizitzak esleitzeko sistema hobetzeko, gazteentzako emantzipazio-programari dagokiona, hurrengo edizioetan eskatzaile guztien berdintasuna bermatze aldera.

Aurrekariak

1. Herritar batek Arartekoaren esku-hartzea eskatu zuen, ez zegoelako ados Bilboko Udal Etxebizitzak toki erakunde autonomoak 4. lineako etxebizitzak esleitzeko programaren hirugarren edizioan berdintasuna eta lehia bermatzeko eta Otxarkoagako eta Bilbo Zaharreko auzoetan gazteen emantzipazioa sustatze aldera egindako kudeaketarekin.

Kexagileak esan zuenez, arazo ugari izan ziren toki-erakunde horrek gazteen emantzipaziorako programari dagokion babes publikoko etxebizitza bat errentamendu-araubidean esleitzeko prestatutako aplikazio informatikoaren edukia eskuratzeko.

2. Eskaintako etxebizitzak esleitzeko sistema aplikazio informatiko baten gainean egituratzen zen. Aplikazio horrek, epea irekitzen zen lehen eguneko 9:00etatik aurrera, eskaintako etxebizitza bakoitzaren oinarritzko ezaugarriak behatzeko gako proportzionatuekin sartzeko aukera ematen zuen, ondoren bisitatu eta errentamendu-kontratua sinatzeko gako bana erreserbatu ahal izateko.

Illo horretan, esan zuen toki-erakundeak okerreko gako bat jakinarazi zuela, eta horrek aplikaziorako sarbidea eragotzi zuela goizean goiz. Horregatik, toki-erakunde autonomo horretako administrazio-zerbitzuekin harremanetan jarri behar izan zuen baliozkoa izango zen pasahitz berri bat eskatzeko. Administrazioako langileek zenbait saiakera egin ondoren, deia zerbitzu informatikora bideratu zuten arazoa konpontzeko. Nolanahi ere, 40 minutu baino gehiago igaro arte ez zioten programa informatikoan sartzeko balio duen pasahitz berria eman.

Egoera horren ondorioz, kexagilearen aburuz, babes publikoko etxebizitza bat errentamendu-araubidean esleitzeko aukerarik gabe geratu zen. Hain zuzen ere, dio, sartzea lortu zuenean, etxebizitza guztiak hautatuta zeudela.

Horregatik guztiagatik, eta aplikazio informatikora sartzeko kudeaketagatik haserre zegoela-eta, aipaturiko gertakarien egun berean, kexa formal bat aurkeztu zuen Bilboko Udal Etxebizitzak toki erakunde autonomoan. Idatzian berriz ere aipatu zuen toki erakunde autonomoaren jardunarekin bat ez zetorrela; hala, erabilitako sistemaren aurka agertu zen. Zehazki, adierazi zuen Bilboko Udal Etxebizitzak toki erakundeak egindako kudeaketak eta haren aplikazio informatikoak ez zutela bermatu berdintasunaren eta lehiaren araberako esleipenik.





3. Aurkeztutako kexa hori behar bezala izapidetzeko, Arartekoak lankidetzaka eskaera bat igorri zion Bilboko Udal Etxebizitzak toki-erakundeari. Zehazki, honako kontu hauen gaineko informazio zehatza eskatu genion:
 - a) Kexa bultzatu duenak aplikazio informatikoan sartzeko hasieran izan zuen ezintasunaren arrazoi zehatzak eta balio ez zuen pasahitz bat eman izanaren zergatiak.
 - b) Zure iritzia, ea Bilboko Etxebizitzak aplikazio informatiko hau erabilia berdintasunean eta konkurrentzian oinarritutako esleipen-sistema bat bermatu ote duen.
 - c) Kexagileak azaldutako egoerak merezi duen gogoeta eta zure iritzia ea babes publikoko alokairuko etxebizitza baten esleipendun suertatzeko aldi baterako lehentasunik izan ote den.
 - d) Kexagileak aurkeztu zuen kexaren izapidea zein egoeratan dagoen, Bilboko Etxebizitzak erakundearen aldetik idatzitako eta helarazitako erantzunaren kopia bat bidaliz hala burutuko litzatekeen kasuan.
 - e) Kexarekin zerikusia izan dezakeen eta gure egintzarako garrantzitsua izan daitekeen beste edozein xehetasun.
4. Informazio-eskaerari erantzunez, Bilboko Udal Etxebizitzak erakundeko presidentek egindako txosten bat sartu zen erakunde honen erregistroan, eta, laburbilduta, honako hau adierazi zuen bertan:

“El relato que se efectúa no coincide con los datos que obran en poder de esta Administración:

- (...) recibió la comunicación para participar en el programa de referencia junto con unas claves de acceso y bases de funcionamiento.
- La clave de acceso era perfectamente operativa, sin embargo, por error en su introducción, o cualquier otra circunstancia no imputable al funcionamiento de la aplicación informática ni a Viviendas Municipales de Bilbao, el usuario bloqueó el acceso.
- La respuesta que se le ofrezca pondrá en su conocimiento esta circunstancia, conminándole, a que siga participando durante la vigencia del programa hasta que se agoten las viviendas existentes, sin perjuicio de la participación en futuras ediciones.

Dicho cuanto antecede, en este supuesto concreto, se cumplen las bases del programa y no existe falta de concurrencia o desigualdad”.

5. Hala ere, kexagileak argudiatzen zuen toki erakunde autonomoak emandako gakoa okerra izan zela eta azkenean aplikazioaren edukira sartu zenean etxebizitza guztiak hautatuak eta, beraz, blokeatuak izan zirela geroko interesdunentzat.





6. Azaldutakoan oinarrituta, nolabaiteko kontraesana zuten zenbait alderdi argitze aldera, Arartekoak bigarren lankidetzak-etsaera bat helarazi zion Bilboko Udal Etxebizitzak toki erakundeari. Zehazki, gai hauen inguruko informazioa eskatu genion:

- a) Kasu honetan, errentamendu-araubidean babes publikoko etxebizitza baten esleipendun izateko aldi baterako lehentasuna duen ala ez argitzea.
- b) Bilboko Udal Etxebizitzak tokierakunde autonomoak kexagileari emandako eta jakinarazitako erantzunari buruzko informazioa eta, hala badagokio, haren kopia.
- c) Otxarkoaga eta Bilbo Zaharra auzoetarako errotze-programaren hirugarren edizioan eskuragarri dauden etxebizitzak.
- d) Etxebizitza horiek eskuratu ahal izateko prestatutako aplikazio informatikoan sartu ziren pertsonen buruzko txostena; horrekin batera, haiek hasieran zein egun eta ordutan erreserbatu ziren.
- e) Kexaren xedearekin erlazionatuta dagoen eta gure jardunerako interesgarria izan daitekeen beste edozein inguruabar.

Era berean, alde zuzeneko zenbait gogoeta egin zituen, errepikapenak ekiditeko, aurrerago adieraziko direnak.

7. Bigarren lankidetzak-etsaera horri erantzuteko, Udal Etxebizitzak toki erakundeko presidenteari beste txosten bat sartu da berriki erakunde honen erregistroan. Bertan, gazteentzako emantzipazio-programaren xedea eta baldintza orokorrak azaltzen ditu, bai eta programaren edizio honetan eta aurrekoetan eskatzaileen artean eskaintutako etxebizitzak esleitzeko izapidetze informatikoaren sistemaren azalpena ere.

Bilboko Udalak sustatutako kexa-espeditze honen xede den gazteentzako emantzipazio-programaren edizioari dagokionez, txostenak honako hau azaltzen du:

“La variable sustancial que persigue esta 3ª edición es la disposición de 2 viviendas en Bilbao La Vieja, y 43 en Otxarkoaga, haciendo un total de 45 viviendas.

Respecto a las bases se mantienen las mismas que fueron establecidas en la 2ª edición, en particular:

- *Contar el 1 de enero del 2018 con una edad inferior a 36 años.*
- *Empadronamiento en Bilbao con al menos 3 años de antigüedad, al momento de la publicación de las Bases en el BOB.*





- *Se reducen los ingresos ponderados a 13.000 euros con el fin de adaptar la demanda potencial al volumen de viviendas puestas a disposición.*
- *Se limita a 2 el número de miembros.*
- *Se contrae el cumplimiento de los requisitos actualizados en Etxebide, al momento de publicación del anuncio en el BOB.*
- *Se mejora la página web con la introducción de una declaración responsable de cumplimiento de requisitos del programa.*

[...] El número total de participantes fue de 715”.

Halaber, Udal Etxebizitzak hirugarren edizioko programan antzemandako gorabehera informatikoen eta aplikatu ziren neurri zuzentzaileen berri ematen dio erakunde honi, hau da:

“El mismo día de la apertura del programa, se reciben sucesivas incidencias en el servicio de Información respecto al funcionamiento del aplicativo que sustenta la adjudicación. Básicamente, las incidencias se recogen como deficiencias en el acceso mediante claves personales al aplicativo. Se restauran los accesos y se informa a los/as usuarios/as que existe un procedimiento de quejas y reclamaciones.

Inmediatamente se abre el correspondiente expediente para diligenciar lo ocurrido. Se interesan tres informes: a la entidad IDE (encargada del servicio web), Zamundi (encargada del marco subjetivo de los optantes del programa), y CIMUBISA (como mantenedor del hosting).

La conclusión de las diligencias practicadas circunscribe el error a 76 usuarios/as, que no pudieron acceder a la plataforma de adjudicación porque sus contraseñas contenían un error de carácter, consecuencia de la última actualización de contenidos que se realizó el 19 de abril.

En los tests de prueba, la selección de claves empleada no dio problemas de ejecución.

El servicio se restableció totalmente el mismo día de apertura del programa a las 12.30 horas.

Con el fin de subsanar el error, se procederá a la apertura de un nuevo programa de adjudicación que guarde la misma probabilidad o expectativa de adjudicación en proporción a las viviendas totales, con todos los usuarios/as afectados por dicho error (hayan accedido o no a la aplicación). Dicho programa, guardará la debida publicidad y concurrencia, como si se tratara de un programa ordinario.

En términos de mejora, tanto para este programa restringido como para futuras ediciones, se establecerá un mecanismo de cambio de claves a cada usuario/a, que permita verificar su funcionamiento con anterioridad a su puesta en marcha.





Igualmente, con el fin de asegurar la debida transparencia se informará a todos/as los/as usuarios/as tanto de la incidencia ocurrida como de las medidas que se van a adoptar para mejorar el procedimiento y subsanar el error”.

Azkenik, Ararteko honek helarazitako aurretiko gogoetaren aurrean (aipaturiko etxebizitzaren adjudikazioa zuzenean ondorioztatuko lukeen aldi baterako lehentasuna dagoen ala ez argitzeari buruzkoa), erantzun-txostenean honako hau ondorioztatzen da:

“Todo es mejorable, y la redacción de las bases no están exentas de crítica, pero no se aprecia ninguna contradicción en las mismas. Los dos párrafos seleccionados de esas bases no son antagónicos sino complementarios. No existió ninguna prioridad temporal predeterminada¹ entre los que accedieron. Es decir, todos y todas, el mismo día y a la misma hora tuvieron las mismas oportunidades. Y efectivamente, por ello el orden de acceso resultó determinante a la hora de efectuar una reserva. Hasta que se agotan las viviendas disponibles porque están ya reservadas. Análogo a lo que en multitud de subvenciones ocurre, que la demanda se agota (se cierra el programa, y no se admiten nuevas solicitudes) hasta cuando se consume el presupuesto, por ejemplo.

En conclusión: con respecto al principio de igualdad y concurrencia, todas las personas optantes tuvieron la misma oportunidad de acceder al programa en régimen concurrencial. Los criterios temporales de acceso que sí que condicionan la adjudicación fueron iguales y concurrentes en todos/as los/as optantes”.

Gogoetak

1. Lehenik eta behin, bidezkoa da nabarmentzea, erakunde honi bidalitako erantzun-txostenean adierazten den bezala, Bilboko Udal Etxebizitzak toki erakunde autonomoak berrikusi egin zituela programaren hirugarren edizioko etxebizitza erabilgarriak hautatzeko aukera ematen zuen aplikaziora gako pertsonalen bidez sartzean hautemandako gorabeherak.

Ondorioz, jasotako txostenak adierazten du 2018ko ekainaren 12an ezohiko deialdi bat onartzea proposatu zela: *“aplikazio informatikoan sartu ezin izan ziren erabiltzaileen aukera-berdintasuna bermatzeko, Otxarkoaga eta Bilbo Zaharra auzoetarako Arraigoko Programako gazteen emantzipaziorako 4. lineako etxebizitza esleitzeko hirugarren edizioko sarbide-gakoan egindako akatsaren ondorioz”.*

Erakunde honek ez du baloratuko, hortaz, Bilboko Udal Etxebizitzak antzemandako sarbide-gakoetako akatsak. Aitzitik, aurrekariak irakurrita

¹ Jasotako erantzunean zegoen azpimarra bere horretan utzi dugu.



ondoriozta daitekeenez, ebazpen honen gaia izango da ea Bilboko Udalak Otxarkoaga eta Bilbo Zaharra auzoetan sustatutako gazteen emantzipazioarako programako alokairu-erregimeneko etxebizitzaren esleipen-sistema berdintasun-eta konkurrentzia-baldintzetan gauzatu ote zen.

2. Bai programan sartzeko baldintzak, bai gazteentzako emantzipazio-programako etxebizitza eskainiak esleitzeko prozesua *"Otxarkoaga eta Bilbo Zaharrako biztanleak sustraitzeko programaren 4. lerroaren haritik, etxebizitzak esleitzeko hirugarren edizioaren oinarriak, gazteen emantzipazioari dagokiona²"* ezartzen ziren.

Aipaturiko oinarrietan, 2.5 atalean, honako hau ezartzen da eskuragarri dauden etxebizitzetara eta programaren indarraldia dagokienez:

*"Udalaren parke publikoan eskura dauden etxebizitzak esleituko ditu Programak, 42 hasiera batean, beharren arabera; beraz, eskuragarritasun horren arabera eskainiko dira etxebizitzak. Hortaz, denbora pasa ahala, aldatu egin daitezke hala etxebizitza-kopurua nola programaren indarraldia, Programak esleitutako etxebizitzaren eskuragarritasunaren eta garapenaren arabera. **Edizio honen indarraldia, hasiera batean, honakoa da: 2018ko maiatzaren 15eko goizeko 09:00etan hasi eta 2018ko ekainaren 30ko gaueko 24:00etan amaitu, salbu eta data hori baino lehenago agortu egiten badira³** eskuragarri zeuden etxebizitzak, dagoeneko esleitu direlako, edo, beste kasu batean ere, Udal Etxebizitzak erakundeak beretzat gordetzen du programa bertan behera uzteko gaitasuna, zerbait gertatu delako edo operatibitatea dela medio".*

3.1 atalean, bestalde, aplikazio informatikoaren bitartez programara sartzeko baldintzak eta etxebizitza jakin bat erreserbatzea ahalbidetzen duen modua ezartzen dira:

"Programan sartzeko, ezinbestekoak dira Udal Etxebizitzak TEAk igorritako sarbide- eta identitate-klabeak, pertsonalak, Bizkaiko Aldizkari Ofizialean oinarriak argitaratu ziren egunean Udal Etxebizitzek TEAk jaso zuen Etxebideko eskatzaileei dagozkion azken datuen azken fitxategiari buruzkoak, izan ere, horiei esker, aplikazio informatiko baten bitartez, pertsona horrek hautatu dezake zer etxebizitza interesatzen zaion, etxebizitza ikuska dezake eta, hala badagokio, izena eman dezake dagozkion alokairu-kontratuan".

Halaber, aurrerago ezartzen da aplikazio informatiko horrek baimena ematen diela pertsona baimenduei eta hautesleei *"etxebizitzaren kokapena, plano eta*

² 2018ko apirilaren 23ko Bizkaiko Aldizkari Ofizialean (77. zenbakia) argitaratutako oinarrietan.

³ Arartekoak nabarmenduta.





ezaugarriak egiaztatzeko", edota "hautatutako etxebizitza bisitatzeko hitzordua hitzartzeko etxebizitza-ikuskaritzako zerbitzuekin" (4.1 puntua).

Azkenik, aplikazio informatikoaren funtzionamenduari dagokionez, oinarrien 4.2 puntuak honako hau adierazten du berariaz:

"Ez dago ez denborazko ez bestelako lehentasunik aplikazio informatikora sartuta esleipena jaso dezakeen pertsonaren baldintza betetzeko⁴".

3. Aurrekoaren harira, erakunde honek nabarmendu nahi ditu oinarrietan jasotakoaren eta kexa-espeditate honetan jasotako dokumentazioaren eta informazioaren artean hautemandako desberdintasunak.

Alde batetik, kexagileak adierazi zuenaren arabera, Udal Etxebizitzak erakundeak emandako gakoak akatsen bat zuenez, azkenean aplikazioaren edukira sartu zenean, hura ireki eta 40 minutura, etxebizitza guztiak hautatuak izan zirela eta, beraz, blokeatu egin zirela ondorengo interesdunentzat.

Bestalde, nahiz eta programa horretako etxebizitzak esleitzeko oinarriek ezartzen zuten ez zegoela denbora-lehentasunik (4.2 puntua), egia esan, aplikazio informatikoaren edukian sartzeko ordena erabakigarria izan zen, argi eta garbi, erreserba bat egiteko eta etxebizitza-ikuskaritzako zerbitzuekin hitzordua hitzartzeko orduan, hautatutako etxebizitza bisitatzeko.

Horrela ondorioztatzen da etxebizitzak alokatzeko lehentasun-irizpidetik aplikazio informatikorako sarbidean izandako azkartasunari dagokionez. Hau da, etxebizitza bat ikusteko eta erreserbatzeko epea 9:00etan irekitzen zen, baina kexagileak etxebizitza baten esleipendun izateko aukera izan zezan, oraindik etxebizitzaren bat erabilgarri egon behar zen azkenean aplikazioan sartzeko.

Era berean, zazpigarren aurrekarian adierazi den bezala, Bilboko Udal Etxebizitzak erakundeak emandako erantzunean honako hau adierazten da:

"No existió ninguna prioridad temporal predeterminada entre los que accedieron. Es decir, todos y todas, el mismo día y a la misma hora tuvieron las mismas oportunidades. Y efectivamente, por ello el orden de acceso resultó determinante a la hora de efectuar una reserva. Hasta que se agotan las viviendas disponibles porque están ya reservadas".

Zentzu horretan, egokia dirudi orain adieraztea egia dela egun eta ordu zehatz bat ezartzeak ez duela eskatzaileen arteko diskriminaziorik eragiten, a priori guztiei berdin eragiten baitie. Baina kontuan hartuta araudi berak aurreikusten zuela erreserba bat egitea erabilgarri zeuden etxebizitzak kopuruaren arabera izango zela, bai eta horiek hautatzeko aplikazio informatikoan

⁴ Enfasia Arartekoarena da.



sartzeko interesa zuten pertsonen azkartasunaren araberakoa ere, ondoriozta daiteke sistema ez dela pertsona guztientzat berdina.

Bestalde, lehentasun-irizpidea etxebizitza-erreserbaren azkartasuna bada, ez dirudi horretarako epea lanegun eta orduan irekitzea egokiena denik berdintasuna bermatzeko eskatzaileen artean, gehienak lana duten gazteak, prestakuntzak egiten dihardutenak, edo biak batera.

4. Azaldutakoa ikusita, Arartekoaren iritziz, kasu honetan aldi baterako irizpideek zuzenean baldintzatu dute babes publikoko etxebizitza bat errentamendu-erregimenean esleitzea.

Pertsona bat programak eskainitako etxebizitzetako baten esleipendun izateko probabilitatea nabarmen handitzen edo murrizten zen, aplikazio informatikoan sartzen zen unearen arabera. Izan ere, sistema diseinatzearen eta aplikazio informatikoan erreserbara sartzearen ondorioz, pertsona guztiek ez zituzten aukera berberak izan. Arartekoaren ustez, saihestu daitekeen ondorioa da etxebizitzak zozketa bidez edo puntuazio-sistema baten bidez esleituko balira gazteentzako errotze- eta emantzipazio-programa mota horien baldintzak betetzen dituzten eta horretarako ezarritako epean eskatzen dituzten pertsona guztien artean.

Halaber, Bilboko Udal Etxebizitzaren Araudi Orokorren 9.4 artikuluan honako hau jasotzen da:

"Hain zuzen ere, tresna informatikoak eta estatistikoak erabiltzean, etxebizitza-eskatzaileak diren herritar guztiek aukera berberak izango dituzte, etxebizitza duina eskuratzeko orduan. Horrela, bada, erabiltzaileen segmentazioaren edo ezaugarri zehatzen ezarpenaren ondorioz (diru-sarreraren mailak edo metro koadroak, esaterako) ez da esleipenerako probabilitatea areagotuko, beste erabiltzaile eskatzaile batzuen kaltetan."

Azkenik, babes publikoko etxebizitzak eskuratzeko berdintasunaren eta konkurrentziaren printzipioa etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legean dago ezarrita, 32. artikuluan, babes publikoko etxebizitzak eta zuzkidura-bizitokiak esleitzeko prozedurari buruzkoan:

"Babes publikoko etxebizitzak fede-emaile publikoaren aurrean esleituko dira, erregelamenduz ezarritako prozeduraren bidez, non eskabideak barematu egingo baitira eta, lehentasunak zehazterakoan, kontuan hartuko baitira eskatzailearen errenta erabilgarria eta haren bizikidetz-unitatearen kide-kopurua, eta bigarren mailako irizpide modura izango baita kontuan etxebizitza-eskatzaile gisa duen antzintasuna; dena den, kupo batzuk ere ezarri ahal izango dira beharizan sozialei erantzuteko. Betiere bermatu egingo dira publikotasunaren eta lehia askearen printzipioak, (...)"





5. Ondorioz, Arartekoaren iritziz, ezarritako esleipen-metodoa edozein dela ere, sistemaren aukeraketaren helburua eskatzaileen arteko berdintasuna bermatzea izan behar da. Helburu horrek, Arartekoaren iritziz, irizpide bikoitza ezartzen du: batetik, sistema diseinatuta egotea modu batera non udal-etxebizitza programa zuzentzen zaien pertsona guztiek, baldintza berberetan, interesatzen zaizkien etxebizitzak eskuratzeko aukera izan baitezaten; eta, bestetik, etxebizitza jakin bat horietako bati —eta ez beste batzuei— esleitzera daramaten irizpideak ez daitezen geratu webgune instituzional baterako sarbide telematikoko aldi baterako irizpide baten mende.

Horregatik guztiagatik, gomendio hau egiten diogu Bilboko Udal Etxebizitzak toki erakunde autonomoari, otsailaren 27ko 3/1985 Legeak —erakunde hau sortu eta arautzekoak— 11.b) artikuluan ezarritakoaren arabera:

GOMENDIOA

Otxarkoaga eta Bilbo Zaharra auzoetarako errotze-programako errentamendu-erregimeneko etxebizitzak esleitzeko sistema aldatzea, gazteentzako emantzipazioari dagokiona, etorkizunean webgune instituzionalera sartzeko denbora-irizpidea, etxebizitzaren erreserba eskuratzeko orduan, erabakigarria izan ez dadin, eta, horrela, hurrengo edizioetan hautagai guztien arteko berdintasuna eta lehia bermatzeko.

