



**Arartekoaren 2019R-1084-18 Ebazpena, 2019ko maiatzaren 17koa. Horren bitartez, Bizkaiko Foru Aldundiari gomendatzen zaio berriz azter dezala dokumentu baten kopia autentifikatua (sarrera-data, -ordua eta -zenbakia biltzen dituen) emateko prozedura, bai eta azaldutako gaiari lotutako beste kontu batzuk ere.**

### Aurrekariak

1. (...)k aurkeztutako kexa jaso du Arartekoak. Herritar hori ez dator bat 2018ko martxoaren 14an aurkeztu zituen idazkien kopiaren azalean Bizkaiko Foru Aldundiko Erregistro eta Herritarrenganako Laguntza Bideratzeko Bulegoak sarrera-data adierazteko erregistro-zigilurik jarri ez izanarekin.

Kexagilearen esanetan, egun horretan, bi idazki berdin-berdin (9 orrialde zituzten biek) aurkeztu zituen bulego horretan. Izan ere, aurkeztutako idazkiaren azala zigilatzea nahi zuen, hura aurkeztu izanaren frogaz izateko.

Aitzitik, bulego horretan artatu zuen funtzionarioak ez zion eskatutako zigilua jarri nahi izan. Zigilua jarri zion (sarrera-erregistroaren data eta zenbakia biltzen zituen), ordea, administrazio-izapidetzerako erregistratu zuen dokumentuari. Funtzionarioak azaldu zion herritarrek gordetzen zituzten idazkiei sarrera-zigilurik ez jartzeko agindu ziotela, erregistro-egiaztagiri mekanizatua ematen zitzaielako.

Hori ikusita, 2018ko martxoaren 15ean, interesdunak kexa-idazkia aurkeztu zuen, aurkeztutako dokumentua zigilatze eskatuz, uste zuelako zigilu hori jartzeko eskubidea zuela. Izan ere, jasotako egiaztagiria ez da nahikoa agiria aurkeztu izana frogatu ahal izateko, salbu eta hura elektronikoki egiaztatzen bada, eta ez da derrigorrezkoa herritarrak administrazioarekin elektronikoki harremanetan jartzea.

2018ko martxoaren 20an, Erregistroa eta Herritarrenganako Laguntza Bideratzeko Ataleko buruaren idatzizko erantzuna jaso zuen pertsona horrek. Han, adierazi zitzaion urriaren 1eko 39/2015 Legeak (Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkideari buruzkoa) ez duela ezartzen dokumentazioa aurkeztu izana egiaztatzen duen agiria, ez eta aurkeztutako agirien kopiak ere, zigilatze betebeharririk.

Erantzun hori ikusita, interesdunak beste alegazio-idazki bat aurkeztu zuen, 2018ko apirilaren 3an. Han, berriz ere azaldu zituen aipatutako argudioak, eta bere erreklamazioa kontuan hartzeko eskatu zuen, herri-administrazioekin elektronikoki harremanetan ez jartzeko zuen eskubidea betez.

Alegazio-idazki horri erantzunez, apirilaren 16an, beste idazki bat igorri zion Erregistroa eta Herritarrenganako Laguntza Bideratzeko Ataleko buruak, eta berretsi egin zuen aurreko erantzuna. Izan ere, erantzunean adierazitakoaren arabera, 30/1992 Legearen 70.3. artikulua xedatzen du administrazioak bi





aukera dituela egiaztagiria emateko: zigilua jar dezake kopian (data adierazi beharko da), edo, bestela, dokumentazioa aurkeztu izanaren egiaztagiria *ad hoc* sortu.

Bestalde, erantzun horretan, foru-erakundeak azpimarratu zuen, 39/2015 Legearen 16.3. artikularekin bat etorritik, dokumentazioa aurkeztu izanaren egiaztagiria ematen duela Bizkaiko Foru Aldundiaren Erregistro Orokorrak. Egiaztagiri hori dokumentuaren "kopia autentifikatua" da, eta aukera ematen du ondoren, egoitza elektronikoan, agiria aurkeztu izana egiaztatzeko; gainera, frogagiri horretan, eskaeraren eta eranskinen *hash* kodeak ageri dira.

2. Kexan azaldutako kontuak baloratu ondoren, Arartekoak informazioa eskatu zion Bizkaiko Foru Aldundiko Herri Administrazioarako eta Erakunde Harremanetarako Sailari, eta hasierako argudio batzuk helarazi zizkion, egiazta zitzaizkien.
3. Foru-erakundeak Administrazioaren Modernizaziorako Zuzendaritza Nagusiaren Erregistroa eta Herritarrenganako Laguntza Bideratzeko Ataleko buruaren erantzuna igorri zuen. Han adierazitakoa hurrengo atalean (gogoetei buruzkoa) aztertuko dugu, kexan mahaigaineratutako kontuak sistematika hobea erabilita aztertze aldera.

### Gogoetak

1. Interesdunak, Bizkaiko Foru Aldundiko Erregistro eta Herritarrenganako Laguntza Bideratzeko Bulegoan, agiri baten kopia zuzenean aurkeztu izana egiaztatzen duen agiria emateko moduak eragin du kexa.

Lehenengo aurrekarian adierazi bezala, 2018ko martxoaren 14an, interesdunak aurkeztu zuen bederatzi orrialdeko idazkia jaso zuen langileak ez zion erregistro-zigilurik (sarrera-data adierazita) jarri nahi izan bederatzi orrialdeko kopiaren azalean, herritar horrek agiri hori aurkeztu izanaren frogan izan zezan.

Funtzionarioak azaldu zion herritarrek gordetzen zituzten idazkiei sarrera-zigilurik ez jartzeko agindu ziotela, erregistro-egiaztagiri mekanizatua ematen zitzaielako.

Interesdunak aurkeztu zuen kexari erantzunez foru-erakundeak 2018ko apirilaren 10ean igorritako idazkian azaldutakoaren arabera, emandako egiaztagiria *"es un recibo acreditativo de dicha presentación; recibo consistente en una copia autenticada del documento (incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro) y un recibo acreditativo de otros documentos que lo acompañen. Dicho resguardo incluye un CVE (código de verificación electrónica) que le permite comprobar a*



*posteriori en la sede electrónica de la Diputación Foral de Bizkaia la presentación de los referidos documentos. Asimismo, en dicho resguardo se facilitan los códigos hash de la solicitud y documentos anexos, que garantizan la integridad y el no repudio de los mismos.”*

Ahalorde-emateen erregistro elektronikoa, erregistro elektronikoa, gaitutako enplegatu publikoen erregistroa, administrazioaren sarbide-puntu nagusi elektronikoa eta artxibo elektronikoa bakarria jartzeari buruzko xedapenak 2018ko urriaren 2tik aurrera izango dituzte ondorioak, urriaren 1eko 39/2015 Legearen azken xedapenetatik zazpigarrenarekin bat; aitzitik, 2020ko urriaren 2ra arte luzatu da epe hori (abuztuaren 31ko 11/2018 Errege Lege-Dekretuaren 6. artikulua).

Hortaz, aztergai dugun administrazio-jarduna gertatu zenean, administrazioak ez zuen artxibo elektronikoa bakarria edukitzeko betebeharririk; hala ere, baliteke ordurako hura abian izatea. Izan ere, interesdunak 2018ko martxoaren 20an jaso zuen idazkian erantzun zitzaien, sistema berria frogaldian zegoen, eta, segurtasuna bermatzeko, erregistro orokorraren bidez idazkiak digitalizatu ez ezik jaso ere egiten ziren (aurreko araudiarekin egiten zen bezalaxe).

Nolanahi ere, ondorio horietarako, ondoriozta daiteke bai aurreko araudia aintzat hartuta, bai erregistro elektronikoa abian zela jota ere, Arartekoan kexa jarri duen pertsona horrek eskubide berdintsuak dituela, eta horixe aztertuko dugu jarraian.

Urriaren 1eko 39/2015 Legearen (Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzkoa) 16.3. artikulua honako hau ezartzen du:

*“... jaso-agiri gisa emango da, automatikoki, dokumentuaren kopia autentikatu bat, aurkezpen-data eta - orduarekin eta erregistroaren sarrerazenebakiarekin, eta orobat harekin batera 32 misemos. doazen –hala bada– bestelako dokumentuen jaso-agiri bat ere, haien osotasuna eta gaitzespenik eza bermatuko duena.”*

Erregistro elektronikoa frogaldian zegoela, eta, beraz, legez abian ez zegoela joko balitz, aplikatzekoa izango litzateke azaroaren 26ko 30/1992 Legearen (Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearena) 70.3. artikuluan xedatutakoa. Izan ere, interesdunak jasotako erantzunean –2018ko apirilaren 10a da irteera-erregistroaren data, nahiz eta agirian apirilaren 16ko data ageri den (pentsatzen dugu oker bat izango dela)—, artikulua hori aipatzen da. Hauxe dio artikulua:

*“Administrazioko bulegoetan aurkeztutako eskabide, komunikazio eta idazkien hartu-agiria eska dezakete interesdunek, idazki horiek zein egunetan aurkeztu dituzten egiaztatzeko. Hartu izanaren agirizat onartuko dira aurkeztutako eskabide, komunikazio eta idazkien kopiak, sarrera-data jarri badiete bulegoan.”*



Erantzunean, foru-erakundeak honela interpretatzen du artikuluko hori: administrazioak bi aukera dituela dokumentazioa aurkeztu izanaren egiaztatzea emateko; zigilua jar dezake kopian (data adierazi beharko da), edo, bestela, dokumentazioa aurkeztu izanaren egiaztatzea *ad hoc* sortu. Arartekoaren iritziz, interpretazio hori ezin da zuzentzat hartu, ez delako administrazioaren ahala egiaztatzea ematea edo aurkeztutako dokumentu baten kopia zigilatzea, administrazioari egokia zer iruditzen zaion, baizik eta herritarrak duen aukera, berak exiji baitezake egiaztatzea emateko edo aurkeztu duen agiriaren kopia zigilatzeke. Gainera, interpretazio hori ondorioztatzea behar da 30/1992 Legearen 35. artikulutik. Izan ere, artikuluko horrek zehazten du herritarrak honako eskubide hau duela:

*“c) Aurkeztutako agirien kopia zigilatua izan dezakete, kopia jatorrizko agiriekin batera eramaten badute, eta jatorrizko agiri horiek berreskura ditzakete, prozeduran jatorrizkoak jaso behar ez badira behintzat.”*

Hortaz, 30/1992 Legean jasotako sisteman, interesdunak eskubidea du aurkeztu duen idazkiaren kopia zigila diezaioten, eta, kopiarik aurkeztu ezean, administrazioak dokumentazioa aurkeztu izanaren egiaztatzea egin beharko dio.

Hala ere, gure iritziz, indarrean dagoen araudian (nahiz eta, adierazi denez, oraindik ez den derrigorrezkoa hura aplikatzea), Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkideari buruzko Legearen 16.3. artikuluekin bat, frogagiriaren bat da aurkeztu den **dokumentuaren** kopia autentifikatua ematea, agiria aurkeztu den data, ordua eta erregistro-zenbakia adierazten direlarik, hau da, eskaeran bertan (kasu honetan, bederatzi orrialdeko idazkia) erregistro-data, -ordua eta -zenbakia adieraztea. Xedapen horrek zentzu osoa du; izan ere, elektronikoki erregistra daitezkeen aurkeztu diren dokumentuak digitalizatzeko betebeharrak, sistema abian denean ezarriko denak, aukera emango du interesdunari aurkeztu duen dokumentuaren kopia autentifikatua emateko, eta, gainera, kopia horretan, sarrera-erregistroaren ohiko zigiluan ageri ziren xehetasunak adieraziko dira. Interesdunari eman zioten egiaztapirereduak ez zituen betekizun horiek betetzen, eskaeraren eta eranskinen *hash* kodeak (elektronikoki erregistratutako dokumentua egiaztatzeke kodeak) egiaztatzea behar zituelako edozein unetan aurkeztu zuen idazkiaren erregistroaren xehetasunen berri izan nahi izatekotan, hots, ezin zuelako aurkeztu zituen agirien frogagiririk izan egiaztapenak elektronikoki egin ezean.

Aitzitik, erantsitako beste dokumentu batzuk aurkeztu izana egiaztatzen duen agiria bat etor liteke foru-erakundeak interesdunari emandako egiaztapirereduarekin.

Laburbilduz, Bizkaiko Foru Aldundiko Erregistro eta Herritarrenganako Laguntza Bideratzeko Bulegoko arduradunak ez du azaldu den bezala jardun, are eskubide hori ukatu izana salatzen zuten bi alegazio-idazkiak aurkeztu



ondoren ere, eta, beraz, behar ez bezala jokatu zuen, ez ziolako interesdunari aurkeztutako dokumentuaren kopia zigilatu, eta dokumentuaren kopia autentifikatua (erregistro-datuak biltzen zituena) ere ez ziolako eman.

2. Arartekoari igorritako erantzunean, Erregistroa eta Herritarrenganako Laguntza Bideratzeko Ataleko buruak azpimarratu du, betiere, egiaztapen elektronikoko kodeek aukera ematen dutela aurkeztu diren agiriak Bizkaiko Foru Aldundiaren egoitza elektronikoa *a posteriori* egiaztatzeko. Aurreko gogoetan adierazi dugunez, aukera hori ez da nahikoa herritar batzuentzat, ez baitute administrazioarekiko harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzeko betebeharririk.

Hala ere, erantzunean hau adierazi da: *“Es ese período inicial de pruebas en el que nos hallamos el que explica que durante unas semanas, y por la escasa familiarización del personal con el nuevo método de trabajo, no se haya impreso la última parte del recibo acreditativo de la presentación que consiste en una copia autenticada del escrito/solicitud/comunicación. Dicho fallo se subsanó a las pocas semanas de haberse detectado y mucho antes de la recepción de la presente queja del Ararteko. En consecuencia, y a la vista de la referida equivocación, procede por nuestra parte solicitar las disculpas pertinentes al reclamante, si bien no es menos cierto que en ningún caso se ha vulnerado derecho legal de los/as ciudadanos/as en su relación con esta Administración Pública, habida cuenta de que, al disponer el resguardo acreditativo de la presentación de un CVE, se puede comprobar en la sede electrónica de la Diputación Foral de Bizkaia la presentación de los referidos documentos.”*

Laburbilduz, aitortu egin da interesdunak eskubidea duela idazki/eskaera/komunikazioaren kopia autentifikatua eskuratzeko, eta adierazi da, gaur egun, hala egiten dutela. Azpimarratu behar da dokumentuaren paper-kopia horretan, hura zer data eta orduan aurkeztu den adierazi behar dela, eta sarrera-erregistroaren zenbakia ere jaso behar dela, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko Legearen 16.3. artikulua xedatutakoaren arabera, eta, beraz, ez dela beharrezkoa interesdunak aurkeztu duen dokumentuaren kopian zigilua jartzea.

3. Halaber, kexagileak beste kontu bat ere mahaigaineratu du: balitekeela intimitaterako oinarrizko eskubidea urratzea, hain zuzen ere, Bizkaiko Foru Aldundiaren webgunearen bitartez administrazio-izapideak egin ditzaten herritarren esku jarri diren autozerbitzuko bi ordenagailuak erabiltzen dituzten pertsona horien eskubidea urra liteke —Erregistro eta Herritarrenganako Laguntza Bideratzeko Bulegoan (Diputazio kalea 7, behea, 48008 Bilbo) daude ordenagailu horiek—.

Interesdunak, foru-erakundearen eskutik jaso zuen erantzunaren harira (bi ordenagailu horien “ohiko erabiltzailea” zela zioen), adierazi du arrazoizko zalantza duela: ez ote den ari 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa,





Izaera Pertsonaleko Datuak Babesteari buruzkoa, urratzen. Hortaz, Arartekoari eskatu dio kontu hori ere ikertzeko.

Horri dagokionez, foru-erakundearen erantzunean azalpen hau eman da:

*“Con respecto a la posible vulneración del derecho fundamental a la intimidad de las personas que acceden los ordenadores puestos a disposición de la ciudadanía para la consulta o realización de trámites administrativos en la oficina del Registro Central -entendemos que derivada de la siguiente afirmación en la respuesta dada a la segunda queja del reclamante: "Tampoco se le está obligando a disponer de medios electrónicos para relacionarse con esta Diputación Foral de Bizkaia. Como bien sabe, por ser Ud. un usuario habitual de los dos puestos de autoservicio instalados en dicha oficina, cuando Ud. desea utilizar medios electrónicos, esta Administración se los facilita libremente como al conjunto de la ciudadanía que hace uso de nuestro servicio", debe aclararse que el conocimiento de que sea un usuario habitual deriva simplemente del contacto periódico con el personal que presta sus servicios en dicha oficina y que atiende habitualmente a D. (...).*

*No debe entenderse, en ningún caso, que exista un registro de personas usuarias de los dos referidos puestos de autoservicio o que se disponga de datos personales de las mismas.*

*Para el inicio de la sesión de estos ordenadores se utiliza un usuario local, que no es administrador. Por lo tanto, no es necesario que el/la ciudadano/a que quiera hacer uso de los mismos se identifique.*

*Dichos equipos tienen instalado el programa de control DeepFreeze versión 7.30, cuya función es retornar a un punto de recuperación establecido de la situación de un equipo para impedir que se hagan modificaciones. Es decir, tras cada reinicio de ordenador siempre se restaura en el mismo punto, eliminando los datos guardados.*

*Además, estos ordenadores cuentan con un modo de mantenimiento que establece un periodo de actualización que se inicia a las 17:45 horas y finaliza a las 20:30 horas. En este periodo se actualiza, por ejemplo, windows y antivirus. A las 20.30 horas se guarda un nuevo punto de retorno que incluye las actualizaciones realizadas y el ordenador se apaga hasta el día siguiente sobre las 6:00 horas.”*

Azalpen hori ikusita, erakunde honek ez du irizpide-elementurik pentsaraz ditzakeenik herritar guztien esku dagoen ordenagailu-zerbitzuak izaera pertsonaleko datuak babesteari buruzko araudia urratzen duela.

4. Kexagileak foru-erakundearekin izandako harremanetan jaso dituen erantzunen formari dagokionez, Arartekoak, igorri zuen informazio-eskaeran, nabarmendu zuen interesdunak aurkeztu zituen idazkiei lotuta jasotako



erantzunek ez dutela biltzen 39/2015 Legearen 88.3. artikuluan ebazpenetarako zehaztu den edukia (zer errekurtsu jar daitezkeen, horiek zer administrazio-organo edo organo judizialean jarri behar diren, zer epetan, eta abar).

Erakunde honek jaso duen erantzunean honako hau argitu da:

*"... la queja es una facultad pública que puede ser ejercida por cualquier ciudadano/a, independientemente de su condición de interesado/a, ante cualquier tardanza, desatención o cualquier otro tipo de actuación irregular que observe en el funcionamiento de las dependencias administrativas.*

*Las contestaciones a las sugerencias y quejas formuladas por la ciudadanía no tienen carácter de resolución administrativa y contra ellas no cabe, por consiguiente, recurso administrativo alguno, sin perjuicio de que los/as interesados/as puedan invocar los motivos determinantes de la queja para la interposición de los recursos frente a los actos que dieron origen a las mismas.*

*Las quejas no tienen, en ningún caso, la naturaleza de recurso administrativo, ni reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, ni reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la Administración, ni reclamaciones económico-administrativas. Tampoco su interposición paraliza los plazos establecidos en la normativa vigente. Es decir, no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar quienes figuren en él como interesados/as. Pero, ante todo, no generan ni derechos ni obligaciones, y aunque se permite el derecho a réplica a la contestación, en ningún caso habrá lugar a recurso contra la contestación a una queja, dado que no queda regulada esta posibilidad en ninguna norma de carácter sustantivo".*

Interesdunak aurkeztutako lehenengo idazkiaren izenburua "kexa- eta erreklamazio-idazkia" zen, eta 2018ko martxoaren 14an aurkeztu zuen idazkiaren kopiari sarrera-erregistroaren zigilua jarri ez izanaren aurkakoa zen kexa. 2018ko martxoaren 15ean aurkeztu zuen idazkiaren bidez, interesdunak Erregistro eta Herritarrenganako Laguntza Bideratzeko Bulegoko arduradunari eskatu zion aurkeztutat jo zezala funtzionarioak haren eskaerari uko egin izan hizpide zuen "KEXA" izeneko idazkia, eta bete zezala bere "ERREKLAMAZIOA", hau da, aurkeztu zuen idazkiaren kopian sarrera-zigilua jartzea.

Erregistroa eta Herritarrenganako Laguntza Bideratzeko Ataleko buruaren gai horri buruzko erantzunak, 2018ko martxoaren 20koak, aurkeztutako "kexa" zuen hizpide, eta, han, bere ustez aplikatzekoa zen Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko Legean adierazitakoa aipatzen zen (aurreko ataletan azaldu den bezala), eta hau ondorioztatzen zen: "La



*referida Ley en ningún momento se refiere a la obligación de sellar el resguardo acreditativo de la presentación, ni las copias de la documentación presentada. Es por ello que no cabe alegar vulneración alguna de derechos legales de los ciudadanos en su relación con las Administraciones Públicas. Finalmente, aprovechamos la ocasión para expresarle nuestro agradecimiento por su escrito de queja, en la medida en que la colaboración ciudadana coadyuva a mejorar el servicio que desea prestar nuestra institución."*

Horri lotuta, kontu honi dagokionez emandako erantzun zalantzarria ikusita –aitzitik, onartu egin da bigarren gogoetan aipatutako okerra–, berriz esan behar dugu administrazioak betebeharrak hau duela: interesdunak aurkeztutako dokumentuaren paper-kopia zigilatzea, 30/1992 Legean jasotako sistemari jarraituz, edo, bestela, erregistro elektronikoa abian badago, kopia autentifikatua ematea, agiriak aurkeztu diren data eta ordua eta sarrera-erregistroaren zenbakia adieraziz.

Foru-erakunde horrek interesdunaren idazkia kalifikatzeko modua ikusita, aztertu egin behar dugu kexa, kontsulta edo iradokizun kontzeptua; izan ere, baliabide hori asko erabiltzen dute herri-administrazioek, herritarrek arazo publikoetan modu **informalean** parte hartzeko bide gisa (webgunea edo posta elektronikoa erabili ohi da horretarako, alde batera utzita Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko Legearen 16.4. artikuluan ezarri diren idazkiak aurkezteko bideak). Egia esan, ematen zaion izena gorabehera, tresna hori, ordenamendu juridikoan, Konstituzioan ezarritako eskatzeko eskubideari dagokio, eta, teknologia berrien goraldiaren ondorioz behar bezala eguneratu eta masiboki erabiltzen hasi da. Horrenbestez, herritarren lankidetzari esker, informazio baliotsua jasotzen du administrazioak, eta hark, trukean, helarazitako kontuen inguruko erantzun azkarra eta ez-formalista ematen die herritarrei.

4/2001 Lege Organikoa, azaroaren 12koa Eskariak Egiteko Eskubidea Arautzekoak, zioen azalpenean zehazten du eskarietan, iradokizunak, ekimenak, informazioa, kexak edo erreguak adieraz daitezkeela. Halaber, zioen azalpenaren arabera, idazki horien prozedura formal eta zehatzekiko izaera ordeztailleak dakar haien esparrua "zuhurtziaren edo aukeran ematearen arabera denari" mugatu beharra. Muga hori bat dator Konstituzio Auzitegiak eraturako doktrinarekin, legeak berak eta, batik bat, 242/1993 Epaiak, uztailaren 14koak, aipatutakoaren arabera. Izan ere, hauxe dio epai horrek:

*"La petición, en suma, vista ahora desde su anverso, puede incorporar una sugerencia o una información, una iniciativa, "expresando súplicas o quejas", pero en cualquier caso ha de referirse a decisiones discrecionales o graciabiles (STC 161/1988)."*



Hortaz, interesdunak egindako izapidea, gure iritziz, ezin da inola ere nahasi zuhurtziaren edo aukeran ematearen arabera esparru bati dagokion eskari batekin. Hemen zuhurtziaren arabera jotzen dugu —ez dugu gehiago sakonduko kontzeptu horretan, ez baita beharrezkoa hizpide dugun gairako— ahalmen publikoak gauzatzeko orduan zenbait aukera ematea, edo azaldutako kontua komenigarria edo egokia den ala ez oinarri duen arrazoiketa izatea.

Kasu honetan, interesdunaren eskaerak ez du inondik inora ere pentsarazten eskari hori administrazioaren zuhurtziaren arabera jardun-esparruarekin bat datorrenik, foru-aldundiaren jarduketara jakin bat egin zezan eskatu zelako, eta, erantzunean adierazitakoa gorabehera, interesdunak baliatu nahi zuen eskubidea berariaz jasota dagoelako herri-administrazioen administrazio-prozedura erkidean. Mahaigaineratutako kontuak dakar administrazioak erabaki bat hartu behar izatea araua interpretatu behar den moduz, ondorioztatu ahal izateko interesdunak eskatu duen hori eskuratzeko **“eskubidea”** duen ala ez. Hortaz, erantzunean edo ebazpenean (dagozkion izapideak egin eta gai horri lotutako elementuak baloratu ondoren emango da) oinarri juridikoa duen ondorioa ematea bakarrik onar daiteke, eta ezin da eskatutakoaren inguruko ezein alderdirik aukeran ematearen arabera borondatearen pean geratu.

Horri dagokionez, Bizkaiko Foru Aldundiaren webguneko herritarrentzako arretarako atarian emandako interpretazio-arauak ere bat datoz horrekin. Horiek horrela, honako hau adierazi da:

*“Baldin eta kontsultaren bat egin, kexaren edo iradokizunen bat aurkeztu edo komunikazioaren bat igorri nahi baduzu, ondoko formularioa bete behar duzu, eta ondorik, “Bidali” botoian sakatu.*

*Kontsultei emango dizkiegun erantzunak informazio arlokoak izango dira, soil-soilik, eta **inoiz ere ez dira erantzun lotesleak izango**; halaber, erantzunok ez dute interpretazio arauemailerik edukiko.*

*Kexak eta iradokizunak ez dira administrazio-errekurtsotzat hartuko, eta horiek jartzeak ez ditu egun indarrean dagoen arautegian horretarako beren beregi ezarririk dauden epeak geldiaraziko. Era berean, ez dituzte inola ere prozedura bakoitza erregulatzen duen arautegian aurreikusten diren gainerako ekintzak edota eskubideak baldintzatuko.”*

Interesdunak, bere jardunean, betiere erabili zuen idazkiak eta eskaerak aurkezteko bide ofiziala; horri jarraituz, idazkiei lotutako nahitaezko izapideak egiten dira, harik eta egindako eskaerari erantzun arrazoitua eman arte. Beraz, kexa terminoa erabili arren, ezin da zalantzan jarri interesdunak eskatutako izapideak bat datozela eskatzeko eskubidearekin.

Ondorio horixe bera ateratzen da Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko Legearen 88.5. artikuluan xedatutakoa aintzat hartuz gero. Hauxe dio xedapen horrek: *“Administrazioa inoiz ezin da ebazpena eman gabe gelditu, aitzakiatzat harturik kasuan aplikatzekoak diren lege-manuen hutsunea, iluntasuna edo murriztasuna. Hala ere, Administrazioak erabaki dezake ez onartzea eskubideak aitortzeko eskaerak, eskubide horiek ez badaude aurreikusita ordenamendu juridikoan edo oinarria falta bazaie nabarmen, hargatik eragotzi gabe Konstituzioaren 29. artikuluan jasotako eske-eskubidea.”*

Hau da, apartatu horrek aukera ematen du eskaera bat ez onartzeko, baina administrazio-egintza hori ere arrazoitu egin behar da. Eskatzeko eskubideari heltzea modu negatiboan mugatuta dago, aurretik aipatu dugun Konstituzio Auzitegiaren epaiak dioenez, baldin eta eskatutakoa ordenamenduan jaso gabeko eskubide bati badagokio edo ez badu “ageriko” oinarririk. Kasu honetan, interesdunak ordenamendu juridikoan jasotako eskubide bat baliatzeko eskaera egin du. Gainera, egindako gogoeten arabera, funtsean, interesdunak eskatu zuen zentzuan interpretatu behar zen eskaera hori, adierazitako moduan.

Aurkeztutako bigarren idazkia are argiagoa da kontu horri dagokionean, “alegazio-idazkia” izenburua baitu. Horren bidez, interesdunak adierazi du ez datorrela bat, inondik inora ere, jaso duen erantzunarekin eta Bizkaiko Foru Aldundia urriaren 1eko 39/2015 Legea zintzoki betetzen ari dela adierazi izanarekin. Herritar horrek egin dituen alegazioetan (behar bezala aurkeztu ditu, erregistro ofizialaren bitartez), bere argudioak azaldu ditu, esanez, bere ustez, foru-erakundeak ez duela behar bezala jardun, eta eskatu du bere erreklamazioa onartzeko *“ponga sello de entrada, en la carátula del ejemplar del escrito que me quedo yo, aparte del justificante registro mecanizado, en cumplimiento de mi derecho a no relacionarme electrónicamente con las Administraciones Públicas.”*

Laburbilduz, Bizkaiko Foru Aldundiak, interesdunak aurkeztu zituen kexa- eta erreklamazio-idazkiei lotuta —horien bitartez eskatu zuen zentzu jakin batean jardun zedin, berak aurkeztu zuen dokumentuaren kopia zigilatu ez izana zuzentzeko—, helarazi zitzaizkion erantzunetan, ez ziren bete Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko Legearen 88. artikulua prozedurari amaiera ematen dioten ebazpenetarako ezartzen dituen betekizunak, ez zelako adierazi zer errekurtsio jar zitezkeen ebazpenen aurka, zer administrazio-organotan aurkeztu behar ziren horiek, eta zer epetan, ez eta aurkeztutako eskaera ezesteko arrazoiak ere. Ondorio hori atera badugu ere, egia da interesdunak aurkeztu egin zuela alegazio-idazkia, eta, beraz, jaso zituen jakinarazpenek forma aldetik betekizunak ez betetzeak ez ziola babesgabetasunik eragin.

5. Azkenik, Arartekoari bidalitako erantzunean, hauxe adierazi da: *“desde este servicio de atención a la ciudadanía se está cumpliendo estrictamente con lo*



*señalado desde su organismo, mediante la entrega a la persona usuaria del resguardo acreditativo de la presentación previsto en el artículo 16.3 de la Ley 39/2015, que incluye la copia del escrito/solicitud/comunicación presentado por el/la administrado/a (si bien en ocasiones esta práctica está generando quejas de determinados/as usuarios/as que la consideran poco amigable con el medio ambiente, por el considerable gasto de papel que comporta). No ha lugar, por consiguiente a la petición del reclamante del sellado de la copia del documento entregado por el mismo, habida cuenta de que el resguardo acreditativo de la presentación se ajusta lo previsto en la legislación”.*

Paper-kopiak emateak eragin dezakeen ingurumen-inpaktua dela-eta, Arartekoa ere bat dator kezka horrekin. Hala ere, horrek ezin die kalte egin erabiltzaileen eskubideei; izan ere, baliteke pertsona batzuek bitarteko elektronikorik ez izatea, eta, nolana ere ez dute zertan horiek erabili. Garrantzitsua da kontzientziatuta egotea eta paperean inprimatu behar ez izatea dakarten giza-baliabide eta baliabide materialak ezartzea. Hala ere, herritarrek administrazioan aurkezten dituzten dokumentuen kopia autentifikatuak gordetzeko duten eskubideak nagusitu behar du, legean jasotako eskubide legitimoa babesteko. Edozein kasutan, erregistro-zerbitzuak aukera eman beharko luke erregistroan eskaera bat aurkezten dutenei kopia autentifikatua nahi duten ala ez galdetzeko, interesdunek halakorik nahi ez izatekotan paperik ez inprimatzeko.

Bestalde, hemen azaldutako guztiaren ondorio gisa, Arartekoak, gai honen harira egindako jardunean zehar, irudipen hau izan du: onartu egin dela interesdunak ez zuela aukerarik izan aurkeztu zuen dokumentuaren kopia autentifikatua (sarrera-erregistroaren data, ordua eta zenbakia biltzen zituena) eskuratzeko, eta, dirudenez, konpondu egin dela hori, aurrerantzean erabiltzaileei gauza bera ez gertatzeko, baina behin eta berriro nabarmendu dela ez dela bidezkoa herritarrak aurkeztutako dokumentua bera zigilatzea, eta baliteke hori egia izatea, betiere Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko Legearen 16.3. artikuluan zehaztutakoaren arabera jarduten bada, bestela, administrazioak dokumentu horren kopia zigilatu behar du-eta.

Azken hausnarketa gisa, Arartekoak nabarmendu nahi du, alde batetik, gomendio honek baduela zentzua. Jo daiteke administrazioaren jarduna konpondu egin dela *a posteriori*, aitortu egin delako oker bat izan zela interesdunak aurkeztu zuen dokumentuaren kopia autentifikatua ez ematea, erregistroaren datuak eta guzti, nahitaezkoa baita hori, eta, hortaz, ez litzateke beharrezkoa honako gomendio hau egitea. Hala ere, aurreko gogoetetan azaldu diren kontuak direla tarteko, Arartekoari egokia iruditzen zaio ebazpen hau ematea, erabiltzaileen eskubideei begira oso garrantzitsua delako administrazio-prozedura erkidea behar bezala interpretatzea, batik bat Erregistro eta Herritarrenganako Laguntza Bideratzeko Zerbitzua bezalako atal esanguratsuei dagokionean.





Bigarrenik, kexa honen edukia aintzat hartuta, herri-administrazioek beren jardunean errespetatu behar dituzten printzipio orokorrak azpimarratu behar ditugu, horietan funtsezkoa baita **herritarrei zerbitzu eraginkorra eskaintzea**, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren Legearen (40/2015, urriaren 1ekoa) 3.1.a) artikuluekin bat etorriz. Herri-administrazioek bermatu behar dute interesdunek administrazioarekin bitarteko elektronikoen bidez harremanetan jarri ahal izatea, baina ezin dute ahaztu herritar batzuek ez dutela bitarteko horiek erabilita harremanetan jarri nahi, edo ez dutela horretarako gaitasunik edo baliabiderik.

Edozein berrikuntza ezartzeko orduan kolektibo hori aintzat hartzeaz gain, oro har, administrazioak kontu handiz jokatu behar du, eta dagozkion neurriak aurreikusi eta ebaluatu, pertsona horiek ez daitezen egoera okerragoan egon bitarteko elektronikoa erabilita harremanetan jartzen direnak baino. Horren harira, bitarteko elektronikoa bidezko sistemak antolatzeaz batera, beste neurri batzuk hartu behar dira, besteak beste, erregistroen arloan laguntza emateko bulegoak ezarri behar dira, bitarteko elektronikoa erabiltzeko laguntza eman behar da, eta funtzionario publikoek sinadura elektronikoa izapidetu behar dute interesdunen izenean, baliozko moduan; gainera, zerbitzu horietan behar adina giza-baliabide eta baliabide material jarri behar dira, beharren arabera.





Horregatik guztiagatik, gomendio hau egiten dugu, otsailaren 27ko 3/1985 Legeak –erakunde hau sortu eta arautzekoak– 11 b) artikuluan ezarritakoaren arabera:

### GOMENDIOA

1. Dagozkion izapideak egin ondoren, berriz azter dezala Bizkaiko Foru Aldundiarekin bitarteko elektrikoaren bidez harremanetan jarri behar ez diren erabiltzaileek kasuan-kasuko dokumentuaren kopia autentifikatua (sarrera-erregistroaren data, ordua eta zenbakia biltzen dituen) eskuratzen dutela bermatzeko jarraitutako prozedura.

Erregistro elektronikoa abian ez baldin badago, eskuz zigila dezala herritarrek aurkeztutako dokumentuen kopiak, interesdunak hala eskatzen baldin badu.

2. Dagozkion izapideak egin ondoren, berriz azter ditzala urriaren 1eko 39/2015 Legea (Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkideari buruzkoa) bete behar duten eskaerak izapidetzeko irizpideak edo jarraibideak, behar bezala bereiziz eskatzeko eskubideak barnebiltzen dituen ekimenak, iradokizunak eta kexak, administrazio-prozedurak interesdunei eman behar dizkien bermeek berezkoak dituzten eskubideak bermatze aldera.
3. Legea betetzeko, edozein sistema elektronikoa berri ezartzeko orduan, aintzat har ditzala pertsona guztiak, denek ez dutelako zertan bitarteko elektrikoaren bidez harremanetan jarri, eta ez ditzala egoera okerragoan jarri bitarteko elektrikoak erabiltzen ez dituzten pertsonak horiek baliatzen dituztenak baino.

