



Arartekoaren 2017R-1072-16 Ebazpena, 2017ko urtarrilaren 26koa. Horren bidez, Durangoko Udalari gomendatzen zaio ofizioz baliogabetzeko kexagileari igorritako 2016ko otsaileko ordainagiria. Horrez gain, gomendatzen zaio Durango Kirolak-eko kirol-jardueretan alta emateko diseinatutako izapidetze-prozedura berrikusteko.

Aurrekariak

1. Kexagileak zalantzan jarri zuen Durango Kirolak-en jarduketa; izan ere, padeleko jarduerari dagozkion 2016ko otsaileko eta martxoko kuotak ordaintzeko eskatu zion, baina, berak adierazi duenez, ez da altan egon jarduera horretan.

Arartekoaren aurrean aurkeztutako kexan, adierazi zuen 2016ko otsailaren 24ko gauean, Durango Kirolakeko langileek emandako erabiltzaile-kontuaren bidez, padeleko ikastaroen inguruko informazioa kontsultatzen egon zela webgunean; hala, berak uste du ez zuela izena eman ikastaro horietan. Gainera, otsailean jadanik ez zegoen jarduera hori egiteko egunik eta lehenengo eguna martxoaren 2a zen.

Hala eta guztiz ere, otsailaren 25ean eta 26an, 2 kargu jaso zituen bankuko kontuan (adierazi duenez, ez zuen kontu-zenbakia eman jarduera horretarako), otsaileko eta martxoko hilekoei dagozkionak. Horrez gain, adierazi du webgunearen bidez ezin izan zuela ikastaroetan baja eman, baja emateko ezarritako epeak aurreko hileko 1aren eta 25aren artean direlako.

Baja eman ezin zuenez, interesdunak adierazi du bere bankuari eskatu ziola kargatutako ordainagiriak itzultzeko, ez zitzaiolako inoiz interesatu jarduera horretan parte hartzea.

Adierazi du, 2016ko apirilaren 20an, posta ziurtatu bat jaso zuela; horren bidez, Durango Kirolaketik borondatezko epean bi ordainagiriak ordaintzeko eskatu zioten. Horrez gain, ohartarazi zioten, ordainketa egin ezean, betearazpen-bidean kobratzeko epea hasiko zela.

2016ko maiatzaren 4an, ukitutako pertsonak erreklamazio bat aurkeztu zuen kirol-zerbitzu honen aurrean; erreklamazio hori ezetsi zen.

2. Ekainaren 27an, Arartekoak informazioa eskatu zion Durangoko Udalari, besteak beste, honako datu hauek ezagutzeko:
 - Zerbitzu informatikoetara sartzeko auditoretza-erregistroen edo log-fitxategien informazioa, baita kexagileak 2016ko otsailaren 24tik 28ra arte, biak barne, egindako kudeaketen informazioa ere.



- 2016ko otsailaren 24tik aurrera padeleko jardueraren bat egiteko aukera, pertsona horrek benetan baliatu zezakeena. Era berean, martxoan jarduera horretara joan zela jasota ote dagoen.
- Kexagileak aipatutako datetan edo aurretik bankuko datuak emateko erabilitako bitartekoa eta unea eta erabiltzaileei normalean bankuko datuen helburuari eta erabilerei buruz ematen zaien informazioa.

3. Uztailaren 14an, Durango Kirolak organismoak Arartekoari erantzun zion; bertan, jakinarazi zen kexagileak, nahita, saioa hasi zuela sisteman otsailaren 24an eta alta emateko eta ordainketa helbideratzeko izapideak egin zituela. Hala, webgunean jakinarazten da berritza automatikoki egiten dela.

Era berean, adierazi du, bankuko ordainagirien itzulketa jasotzean, mezu bat bidali zitzaiola herritarrari erakunde horrekin harremanetan jartzeko, horri dagokionez inolako kudeaketarik egin gabe. Herritarrak adierazi du ez zuela mezu hori jaso; izan ere, udalari emandako telefono-zenbakia bere enpresako mugikorrekoa da, mezuak mugatuta dituen.

Halaber, Durango Kirolak erakundeak argudiatu zuen, otsailaren 24an alta ematean, klaseko 2 egun zituela; hala, ez ziren adierazi ukitutako pertsonak 2016ko otsailean zehar jarduera egiteko zituen bi saio horiek zeintzuk ziren. Era berean, zerbitzu horretan adierazten zen otsaileko hilekoa ordaintzean, hurrengo hilerako plaza bermatzen zitzaiola; izan ere, herritar askok egin nahi dute jarduera hori.

Erantzunarekin batera, zenbait dokumentu erantsi ziren, hau da:

- Erabiltzaile-fitxaren datuak, non mezuaren bidalketa adierazten den.
- Ordainagirien mantentze-erregistroaren pantailaren inprimaketa; bertan, Oharretan, jardueraren alta agertzen da.
- Erabiltzaileen eta kirol-instalazioak erabiltzeko araudiaren Araubide Nagusiaren laburpena.
- Sinatutako araudiaren onespena, erabiltzaile-alta ematean (2013-08-26).
- Herritar horrek egindako erreklamazioaren erantzuna.
- "Erabiltzaileen betebeharren" inguruko zerbitzuen gutunaren laburpena.





4. Geroago (2016ko abuztuaren 11), Arartekoak berriz ere eskatu zuen erakunde honen hasierako idazkian (ekainak 27) eskatutako informazioaren parte bat; izan ere, jo zen informazioa ez zegoela guztiz osatuta. Informazio hori, funtsean, otsailaren 24tik 28ra bitartean padeleko jardueraren bat egiteko benetako aukerei buruzko informazioa da, kexagileak emandako bankuko datu zehatzei buruzkoa eta otsailaren 26tik 29ra arte organismoaren webguneko sarbideen logak.

Bigarren informazio-eskaerari erantzuten ez zionez, Arartekoak errekerimendu berri bat egin zion Durangoko alkateari urrian eta azaroan ohartarazpen formal bat ere egin zion. Hala ere, oraindik udal horrek ez du erantzun; hori dela-eta, erakunde honek ezin izan du herritarraren kexa ebazteko beharrezkoa den informazio guztia eskuratu.

Gogoetak

- I.- Durango Kirolakek emandako hasierako dokumentazioan jasota dagoen bezala, egia da kexagileak erakunde horren webgunean jardun zuela telematikoki 2016ko otsailaren 24an, 12:49an. Hala, erregistro batean jaso da padeleko jardueran eman zuela alta.

Durango Kirolak (DK) organismo autonomoak 2013-03-12ko 50. Bizkaiko Aldizkari Ofizialean argitaratu zuen Erabiltzaileen araubide nagusia eta kirol-instalazioak erabiltzeko araudia; horrek hauxe ezartzen du 2.1 atalean: *“Abonuak eta ikastaroetako kuotak motaren arabera ordainduko dira, eta abonuen indarraldia, ikastaroa edo jarduera hasi baino lehen”*. eta 2.5: *“Abonuak eta jarduerak isilbidezko adostasunez berrituko dira, indarra galdu baino gehienez bost egun lehenago titularrak DK ohartarazten badu izan ezik.”* (sic) (*“Los abonos y las actividades domiciliadas se renovarán de forma automática salvo que el/la titular realice la baja antes del 26 del mes anterior, a través de Internet o en la máquina vending habilitada al efecto”*.)

Kirol-instalazioen erabileraren inguruko araubide horrek, kuotak itzultzeari dagokionez, hauxe aurreikusten du: *“Kobratutako zenbatekoak edo ordaintzeke daudenak honako kasu hauetan itzuliko edo ezeztatuko dira:*

1. DKri egotz dakizkiokeen arrazoiengatik jarduera egiten ez denean. Aitzitik, izena emanda dagoen jardueran parte ez hartzea erabiltzaileak erabaki badu, ez du ordaindutako dirua bueltan jasoko.





Medikuak ziurtatutako osasun-arazoengatik erabiltzaileak –abonatuak izan zein ez– izena emanda duen jardueran parte hartzerik ez badu, hiruhileko edo urteko abonatuak, jarduera hori berreskuratu ahal izango dute, medikuaren alta jaso eta, gehienez, hiru hilabetez.

Halaber, Kontseilu Errektoreak aurretiaz zehaztu ahalko ditu arrazoi objektiboak jarduera berreskuratzeko, betiere, hiru hilabeteen barruan ematen bada, behar bezala arrazoituta.”

Era berean, Zerbitzuen Gutunean (5. Atala) erabiltzaileen betebeharrak gisa ezartzen du honako hau: *“Organismoari jakinaraztea helbidearen, telefonoaren eta bankuko datuen aldaketak, Horrez gain, bajak ezarritako epeetan eman beharko dira”.*

Hortaz, argi dago kirol-jardueretan alta eta baja emateko, eta horrenbestez, ordainagiriak kobratzeko prozesuak arautzen dituen udal araudi-aurreikuspena dagoela.

- II.- Ezin dugu jakin kexagileak kirol-jarduera horretan alta eman zuen, berak zalantzan jarri duen bezala, nabigazioaren ondorioak ezagututa. Horrez gain, ezin dugu jakin benetan alta eman nahi zuen ala ez; izan ere, bankuko kontuaren datuak aurretik beste kirol-jarduera baterako egindako erregistrotik hartu ziren. Hala eta guztiz ere, sistema informatikoan alta emateko operazioa jaso da; beraz, ezin da aurkako argudiatu.

Arartekoak informazio osagarria eskatu zion Durangoko Udalari; azkenengo horrek ez zuen erantzun. Hori dela-eta, ezin da jakin, otsailaren 24ko alta horren ostean, interesduna webgunera sartzen saiatu ote zen jardueran baja emateko. Hala ere, begi-bistakoa ematen du, zerbitzua arautzen duen araudiaren arabera, webguneak ez lukeela baja hori baimenduko alta bat egiten den hileko 26tik aurrera.

Argi dagoena da, almanaka ikusita eta Durango Kirolak organismoak bidalitako erantzunean adierazitakoaren aurka, ezinezkoa zela kexagilea otsailean padeleko saioaren batera joan izana.

Pertsona horrek Arartekoari emandako informazioaren arabera (Durangoko Udalak ezeztatu ez duena), padeleko jarduera astean behin egiteko programatuta zegoen eta horrela egiten zen, zehazki, asteazkenetan goizeko lehenengo orduan. Alta otsailaren 24an, asteazkena, eman zen online, zehazki, 12:47an; horrela, Durango Kirolak zerbitzuak eskainitako jardueraren hurrengo saioa hurrengo asteazkenean izan zen, hau da, 2016ko martxoaren 2an. Gero,



ezin izan zitzaion erabiltzaileari otsailean padeleko jardueran parte hartzeko aukera eskaini.

Prezio publikoen araudiarekin bat etorritik, *“prezioa ordaindu beharra duenari egotzi ezin zaizkion arrazoiengatik zerbitzua edo jarduera ematen edo egiten ez bada, dagokion zenbatekoa itzuliko zaio”* (Tokiko Ogasunen abenduaren 16ko 9/2005 Foru Arauaren 49.2 artikulua).

Horrenbestez, ukitutako pertsonak adierazi duen bezala, erabiltzaileari ezin izan bazitzaion zerbitzu hori otsailean eskaini, ez da bidezkoa zerbitzu horrek interesdunari otsaileko kuota erreklamatzeko; izan ere, ezin zaio kexagileari egotzi hilabete horretako une horretan zerbitzua ematen zuen administrazioak eskaini ezin zion jarduera bat egitera joan ez izana.

III.- Ez dago informazio nahikorik erabiltzaileek kirol-jardueran alta emateko jarraitu beharreko urrats eta pantailen inguruan, ezta kexagilearen nabigazioaren trazabilitatearen inguruan ere. Horregatik, ezin da diagnostikatu, huts egiteko aukerarik gabe, zeintzuk izango ziren jardunbide egokiak kirol-jardueran alta emateko borondatea eta horren ondorioz ordainketa baimenduta dagoela bermatu ahal izateko.

Zeharka, erabiltzaile kexagileak eta Durango Kirolak organismoak emandako informazioa oinarri hartuta, altak izapidetzeko euskarri den aplikazio informatikoan neurriren bat sartzeko aukera azter daiteke, nahi gabeko akatsak saihesteko. Jardunbide egoki horiek edozein altaren baieztapen irmoa eskatzera bideratuta eta jarduera bakoitzaren inskripzioan bankuko datuak sartzera bideratuta egon daitezke, horretarako dagokion ordainketa-pasabide aktibatuz. Horrela, ezingo ziren beste une batean eta beste helburu batzuetarako emandako bankuko datuak erabili.

Halaber, zentzuduna izan ahalko zen alden egutegian blokeo bat aplikatzea; horrela, ezingo da jarduera batean izena eman jadanik hilabete horretan ezingo bada jardueraren saioetan parte hartu.

Nolanahi ere, bermatu behar da aplikazioarekin alta emateko prozesua amaitzean justifikazio bat eskura daitekeela; horren bidez, interesdunak inskribatu den jarduera agertzen den dokumentazioa izango du; bertan, indarraldia ere jasoko da; prezioa; aukeratutako ordaintzeko modua, eta, hala badagokio, atzera egiteko dituen bitartekoak.

IV.- Ezin da zalantzan jarri Durangoko Udalak kirol-jarduera modu antolatuan egiteko autokudeaketarako gaitasuna duela, baita arauak ezartzeko ere, guztiok ezagutzen ditugunak.





Hala eta guztiz ere, Arartekoaren esku-hartzean, herritarrek aurkezten dizkioten kexen azterketaren testuinguruan, kasu bakoitzaren egoerak ere hartzen dira barne, administrazio-jarduera hobetzeko, eta saihesteko, hala badagokio, ezarritako araudiaren edo prozeduraren aplikazioak ondorio kaltegarriak edo sen onarekin bat ez datozen ondorioak edukitzea, are gehiago tokiko eremuan eta zerbitzu publiko baten testuinguruan.

Horrela, argi dago, erakunde honen ustez, gaur egun online alta emateko diseinatutako prozeduran izapidetzea zorrotz aplikatzean, komenigarria dela prozedura hori berrikustea, kexa honetan adierazitakoak bezalako desdositzeak saihesteko hobekuntza teknikoak eta operatiboak egiteko.

Oraingo sistemarekin, ezingo zen Durango Kirolak organismoak burututako izapidetzea jaso, ezta erabiltzaileak zerbitzuan alta emateko online egindako izapide zehatzak ere. Era berean, aldi baterako egoera bereziak ikusita, ondoriozta daiteke erabiltzaile batek alta eman dezakeela zerbitzu batean nahiz eta ezin zaion zerbitzu hori igorritako ordainagiriari dagokion hilean eskaini. Hala eta guztiz ere, ezin izango du zerbitzu horretan baja eman.

V.- Arartekoak adierazi nahi du Durangoko Udalak ez duela lagundu aipatutako kexaren izapidetzean; izan ere, ez ditu erakunde honetatik igorritako errekerimenduak eta ohartarazpenak kontuan hartu.

Horregatik guztiagatik, eta otsailaren 27ko 3/1985 Legeak -Ararteko erakundea sortu eta arautzekoak- 11.b) artikuluan ezarritakoarekin bat etorriz, Durangoko Udalari honako gomendio hau egiten zaio:

GOMENDIOA

1. Ofiziosz baliogabetzeko 2016ko otsaileko ordainagiria; izan ere, ordaintzeko behartutakoari egotzi ezin zaizkion arrazoiengatik, hilabete horretan ezin zitzaion interesdunari padeleko jarduera eskaini.
2. Durango Kirolak organismoko kirol-jardueretan alta emateko diseinatutako izapidetze-prozedura berrikusteko, baita ordainagiriak ordaintzeko prozedura ere, hobekuntzak egite aldera eta, horrela, zalantzarik gabe, erabiltzaileek egindako izapideak jasotzen direla bermatzeko.

