



**Arartekoaren 2022R-1265-22 Ebazpena, 2022ko urriaren 6koa. Horren bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiko Errepide Azpiegituren Departamentuari gomendatzen zaio multikanalitate printzipioarekin bat etorritik eskuragarri jartzeko bitarteko eta kanal ez-elektronikoak Bidegiren bitartez errepide azpiegituren erabilera kanona ordainarazi, kudeatu eta biltzeko, eta modu horretan herritarrek mugarik edo diskriminaziorik ez izateko administrazioarekiko harremanetan.**

### Aurrekariak

Arartekoak izapidetzeko onartu zuen kexa bat. Bertan, kexagilea ez zegoen ados Bidegi, Gipuzkoako Azpiegituren Agentzia-Agencia Guipuzcoana de Infraestructuras SAREN (aurrerantzean, Bidegi) jarduketarekin. Sozietatea Gipuzkoako Foru Aldundiaren Errepide Azpiegituren Departamentuari atxikita dago, eta kexaren muina da bere ibilgailua ez dagoela lotuta bankuko txartelari Beasaingo autobideko erabiltzaile gisa, ez baitu helbide elektronikorik.

Zehazki, Kexagileak esan du lehenago ere erakunde honetara eta Bidegira jo duela ezin izan baitu bere ibilgailua bankuko txartelera lotu, eta hori ordaintzeko aukerei buruzko informazioa eman zitzaion azaroaren 6ko 4/2020 Foru Arauan xedatutakoan oinarrituta. Azkenik, Bidegiko bezeroentzako arretarako bulegora joan zen eta han ere ezin izan zuen arazoa konpondu, beraz, zegokion kexa (zenbakia: 18606) jarri zuen. Maiatzaren 25eko idazkiaren bidez jakinarazi zitzaion ezin izan zitzaiola bere kexari arretarik eman helbide elektronikoko bat eman behar zuelako ibilgailua eta txartela erregistratzeko eta horrela kanoan ordaintzeko.

Aurretik azaldutako gertaerak ikusita, Arartekoak lankidetzara eskatera bidali zion Bidegi erakundeari. Labur-labur esanda, gai hauen inguruko informazioa eskatu zen:

- Ordainketa egin ahal izateko loturarako ibilgailua eta kreditu txartela erregistratzeko helbide elektronikoko bat emateko betebeharra ezartzen duen foru araudia zehatza.
- Komunikaziorako bitarteko bakarra posta elektronikoa izateko betebeharra ezartzea justifikatzen duten arrazoiak, eta Beasaingo Autobidearen erabiltzaileentzat ezarritako neurriak, baldin eta ez badute posta elektronikorik edo Interneteko konexiorik;
- Bidegik ezarritako beste aukera batzuk 39/2015 Legearen (urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena) 14. artikuluan eta 3/2022 Legearen (maiatzaren 12koa, Euskal Sektorre Publikoarena) 68. eta 69. artikuluetan xedatutako kanal anitzetarako eskubidea bermatzeko.





Egindako lankidetzaren eskaerari erantzunez, Bide Azpiegituretako Departamentuko foru diputatuaren idazki bat iritsi zen erakunde honen erregistrora. Bertan, egindako jarduketan berri eman zuen.

Laburbilduz, honako hau helarazi zion Arartekoari:

- Gipuzkoako Lurralde Historikoko A-636 autobiko Beasain-Bergara arteko tarte jakin batzuen erabilera-kanona arautzen duen azaroaren 6ko 4/2020 Foru Arauaren arabera: *"Kanona ordaintzeko, erabiltzaileek hura baldintza operatiboetan ahalbidetzen duten baliabide teknikoak eduki behar dituzte; edo, matrikula ordainbide batekin lotzea ahalbidetzen duen informazioa eman beharko dute, Bidegi SAK argitaratutako web informazioaren arabera"*.
- Era berean, azaltzen du A-636 autobikoaren kanona ordaindu ahal izateko, honako hauek direla araututako kanona ordaintzeko bideak:
  - a) TAG gailua
  - b) Erregistro telematikoak, Bidegi SAKen webgunearen bidez, garatu daitezkeen beste sistema telematikoaren bidez, banku txartela edo erregistro telematikoak etorkizunean onar dezakeen beste edozein ordainbide adieraziz.
  - c) AP-8 edo AP-I autobideetako ordainleku bideratuetan erabilitako banku txartela, Diputatuen Kontseiluaren erabaki bidez zehaztutakoaren arabera.
- Eta, beraz, Bidegik ezartzen du Matrikula erregistratzeko eta zorra ordaintzeko, beharrezkoa dela Bidegiren webgunean erregistratzea ([www.bidegi.eus](http://www.bidegi.eus)), eta ezinbestekoa da helbide elektronikoa bat izatea.
- Ondoren azaltzen da, erabiltzaileak Internetarako sarbiderik ez badu edo teknologia horrekin zailtasunak baditu, Bezeroaren Arretarako Bidegiko bulegoa dagoela eskuragarri, astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 20:00etara, lanegunetan. Bertan, erabiltzaileei zuzeneko laguntza ematen zaie, behar izanez gero, Bidegiko ekipo informatikoekin eragiketak egiteko, baita laguntza ere, erabiltzaileak doako posta elektronikoko kontu bat sor dezan, hala behar izanez gero.

Beraz, uste dugunez baditugula beharrezkoak diren egitateak eta zuzenbide-elementuak, honako gogoeta hauek egin nahi ditugu:





## Gogoetak

### I. Errepide azpiegiturak ustiatzeko eskumenak eta Bidegiren eskudantziak

Bidegi foru merkataritza sozietatea da eta Gipuzkoako Foru Aldundiko (aurrerantzean, GFA) Errepide Azpiegituren Departamentuari atxikita dago Gipuzkoako Foru Aldundiko Departamentuak eta horiei dagozkien jardun esparruak eta eginkizunak finkatzeko ekainaren 29ko 3/2019 Foru Dekretuan xedatutakoarekin bat etorritik.

*“2. artikulua. Bide Azpiegituretako Departamentua.*

*1. Bide Azpiegituretako Departamentuari jardun esparru eta eginkizun hauek dagozkio:*

*[...].*

*2. Departamentu honi atxikitzen zaio «Bidegi Gipuzkoako Azpiegituren Agentzia–Agencia Guipuzcoana de Infraestructuras SA» foru sozietate publikoa”.* (Arartekoak azpimarratu du).

Bidegi foru sektore publikoaren parte da Gipuzkoako Lurralde Historikoko Finantza eta Aurrekontu Araubideari buruzko martxoaren 27ko 4/2007 Foru Arauan aurreikusitako terminoetan. Hauxe dio 2. artikulua:

*“2. artikulua. Foru sektore publikoaren sailkapena.*

*1. Foru Arau honen ondorioetarako, foru administrazioak (Foru Aldundia), erakundeen administrazioak eta merkataritzako foru sozietateek osatzen dute Gipuzkoako lurralde historikoaren foru sektore publikoa”.* (Arartekoak azpimarratu du).

4/2007 Foru Arauaren hitzaurrean ezarrita dago foru sozietate publikoen izena aldatu egin dela eta orain merkataritza foru sozietateak direla, eta beraz, Bidegiri eta bere izaera juridikoari egiten zaizkion erreferentziak Bidegiri aplikatzekoa zaion indarreko legerian aurreikusitako terminoetan interpretatu behar dira foru merkataritza sozietatea den heinean, albo batera utzi gabe etorkizuneko xedapenetan beste terminologia bat erabiltzea erakunde horri izendatzeko. Edonola ere, agerikoa da foru araudiak foru sektore publikoan sartzen duela Bidegi.

Eskumenei dagokienez, Gipuzkoako errepide eta bideen ustiapena Errepide Azpiegituren Departamentuari dagokio eta horrela xedatuta dago aurretik aipatu dugun foru administrazioaren egitura organikoaren 3/2019 FDn eta Gipuzkoako Errepide eta Bideen Foru Arauan (1/2006 Foru Dekretu Arautzailea, ekainaren





6koa, Gipuzkoako Errepideen eta Bideen Foru Arauaren testu bategina onesten duena), izan ere:

*“4. artikulua. Eskumena.*

*Gipuzkoako errepideen eta bideen plangintza, eraiketa, aldaketa, artapena, ustiaketa eta defentsa, haien jabe diren administrazioei dagozkie. Nolanahi ere, Batzar Nagusiek haien gainetik ahalmena dute denek bete beharreko arauak emateko, eta foru arau honek berak ere eskumen jakin batzuk Batzar Nagusien esku uzten ditu”. (Arartekoak azpimarratu du).*

Bidegik esleituta du errepide azpiegituren erabilera kanona ordainarazi, kudeatu eta biltzeko eskumena, Bide azpiegiturak erabiltzeko kanona eta «Bidegi» foru sozietate publikoaren zerga arloko zuzenbide arauen alderdi batzuk arautzen dituen urriaren 3ko 7/2002 Foru Arauarekin bat etorritz.

Foru Arau horren 2. artikuluan hauxe dago ezarrita: *“Kanonaren gaia da Bidegi Gipuzkoako Azpiegituren Agentzia foru sozietate publikoa SARI agindutako ustiapena duten errepideen erabilpena. Kanon horren bidez bildutakoa foru sozietate publikoak errepide politikaren barruan egiten dituen jarduketak finantzatzeko erabiliko da”.*

Eta 7.1 artikuluan Bidegiri esleitzen zaio kanona ordainarazi, kudeatu eta biltzeko eskumena termino hauetan: *“Bidegi Gipuzkoako Azpiegituren Agentzia, S.A. foru sozietate publikoak ordaindu, kudeatu eta bilduko du errepideak erabiltzeko kanona (...)”.*

Kanona kudeatu eta ordainarazteko informazioa eta datuak jaso eta tratatzea foru administrazioaren eskumenera araubide batetik sortu da Bidegik bere erantzun idazkian azaltzen duen moduan, eta zehazki azaroaren 6ko 4/2020 Foru Arauan, Gipuzkoako Lurralde Historikoko A-636 autobian Beasain-Bergara arteko zati batzuk erabiltzeagatik ordainduko den kanona arautzen duenean.

Horrenbestez, Bidegiren jarduketak kanonaren kudeaketa arloan GFAk agindu edo enkargatutako ekintzen esparruan sartu behar dira, albo batera utzita alderdien arteko tresna juridikoa, izan ere, inguruabar hauetan foru titulartasuneko eskumena da, eta bere ondorioz ez dira eskumena ezta ere bere egikaritzearen ondoriozko izendun elementuak lagatzen, edo horrelakorik egon ezean, GFAk Bidegin bere zerbitzu edo unitateengan izango lukeen kontrol analogo bat ezartzen du, baldin eta Bidegiri ezarritako enkarguak badira bitarteko propio pertsonifikatua den heinean.

Araudi horretatik hauxe ondorioztatu da:





Lehenengo. Errepide azpiegituren ordainarazpen, kudeaketa eta diru-bilketa eskumena GFAko Errepide Azpiegituren Departamentuarena da, izan ere, berari dagokio bere lurralde eremuan horiek ustiatzea.

Bigarren. Eskumenaren administrazio titularrak kanona ordainarazi, kudeatu eta biltzeko eskumena Bidegi merkataritza foru erakunde sozietateari esleitu dio, aipatutako GFAko Errepide Azpiegituren Departamentuari atxikita dagoena.

Hirugarren. Bidegik esleituta duen (7/2002 Foru Araua) errepide azpiegiturak erabiltzeagatiko kanonaren askotariko xedapen arautzaileek eta bereziki kexa honen hizpide denak (4/2020 Foru Araua) arauari publikizitatea ematen diete, eta horrela herritarrek badakite zeintzuk diren beren betebeharrak, eta hala, beren eskubideak defendatu ahal dituzte.

Halaxe da, aurrekotik ondorioztatu da foru sektore publikoan -eta honenbestez Bidegin- aplikatu behar direla herritarrekiko harremanen esparruko printzipioak administrazioaren titulartasuneko jarduketa baten aurrean, besteak beste errepide azpiegiturak ustiatzea.

Horrekin lotuta, foru sektore publikoak herritarrekiko dituen harremanen arloan, Gobernu onaren martxoaren 11ko 4/2019 Foru Arauak foru gobernantza publikoaren esparruan eta 2. artikuluan ezartzen du foru merkataritza sozietateei aplikatzen zaiela.

*“2. artikulua. Aplikazio eremu subjektiboa.*

*1. Foru arau hau honako hauei aplikatuko zaie:*

*a) Foru Administrazioari, hau da, Foru Aldundiari eta bere organoei.*

*b) Horretarako sektore publikoa osatzen duten entitateei: I. Foru organismo autonomoei. II. Foru enpresa-entitate publikoei. III. Merkataritzako foru sozietateei. IV. Foru fundazioei.*

*[...]”.* (Arartekoak azpimarratu du).

Beraz, aztertu behar da zeintzuk diren gobernu onaren araubidean jasota dauden eta foru sektore publikoan aplikatu behar diren alderdiak, zeintzuek argitu dezaketen kexa honen hizpide den gaia.

## **II. Multikanalitate printzipioa gobernu onaren esparruan eta kanona kudeatzeko helbide elektronikoa izateko betebeharra.**

Aurreko epigrafean esan bezala, 4/2019 Foru Arauan araututa dauden eta Gipuzkoako foru sektore publikoari aplikatu behar zaizkion printzipioak herritarrek administrazio ona izateko duten eskubidearen ezinbesteko oinarriak dira. Zehatzak izan gabe, kexa honekin azaldu diren printzipioak aipatu behar dira, hain zuzen ere





3. artikuluan jasota daudenak, izan ere *“Foru Aldundiaren eta foru sektore publikoa osatzen duten gainerako alderdien gobernu jarduera gidatuko dituzten printzipioak honakoak izango dira”* :

- Ekitatea, efikazia eta eraginkortasuna kudeaketan. Foru sektore publikoak jarduten duenean bere zerbitzuen jasotzaile diren norbanakoen eta erakundeen beharrak modu ekitatibo eta eraginkorrean betetzeko lan egingo du, eta modu horretan bermatuko da zerbitzuak eskuragarri egotea guztientzat.
- Bitartekoen intermodalitatea, ahalbidetzen duena informazio sistemen aplikazioek eta sistemek herritarrei aukera ematea administrazioarekin komunikatzeko kanala aldatzeko, **betiere bermatuz integritatea eta segurtasun juridikoa, eta beraz, galaraziz kanal bat edo bestea aukeratzeak mugak edo diskriminazioak sortzea administrazioarekiko harremanetan.**

4/2019 Foru Araua garatuz, GFAk herritarren arretarako foru sistema arautu zuen apirilaren 26ko 9/2022 Foru Dekretuan. Bere hitzaurrean edo zioen azalpenean ezinbesteko paragrafo bat dago administrazio onaren inguruan, eta hauxe azpimarratu beharra dago:

*“[...]*

*Gobernu on baten ezaugarri nagusietako bat modu irekian lan egitea da, komunikazio aktibo, hurbil eta herritarrek ulertzeko moduko bat garatuz, parte hartzea eta politiken eta zerbitzu publikoen baterako sorkuntza txertatuz. Horrek eskatzen du erakundearen zati bat espezializatzea, hartara herritarren itxaropenak, beharrak eta eskaerak ulertzeko, entzuteko eta bideratzeko. Eta, era berean, berekin dakar erantzuteko gaitasun eraginkor bat izatea, itxaropenei erantzuten dieten helburuekin, erantzun-denbora laburrekin eta ezusteko egoeretara egokitzeko trebetasunarekin.*

*[...]”.*

Zioen azalpenarekin koherentzian -zeinak gobernu onaren ezinbesteko oinarritzat ezartzen duen komunikazio aktiboa, hurbilekoa eta herritarrek uler dezaketena garatzea beraien beharrak eta eskariak aktiboki entzunez-, GFAk eraturako herritarren arreta sistemaren printzipioetako bat **multikanalitatea** da, izan ere, kanal aniztasuna eskuragarri jarri behar da foru aldundiarekin komunikatu ahal izateko. Hala jaso zen aipatu FDren 2. artikuluan.

*“2. artikulua. Herritarren Arretarako Foru Sistema.*

*[...]*

*2. Herritarren Arretarako Foru Sistema, oro har, printzipio hauek arautuko dute:*

*[...]*





*j) Kanal aniztasuna, kanal ugari izatea horien bidez harremanetan jartzeko Foru Aldundiarekin.*

*[...]"*

Halaber, 7. artikulua zehazten du herritarrek aldundiaren harremanetan duten eskubide bat dela multikanalitatea honako terminoetan:

*"7. artikulua. Herritarrekiko harremanak.*

*1. Herritarrek, Gipuzkoako Foru Aldundiarekiko harremanetan, ahal izango dute: [...]*

*c) Gipuzkoako Foru Aldundiarekin erlazionatzeko arreta kanala hautatu, non eta ez den nahitaezkoa baliabide zehatz bat erabiltzea dena delako prozeduraren araudi espezifikoan ezarritakoaren arabera".*

Zehazki aztertuta helbide elektronikoa izatea ezinbestekoa izatearen gaia, Bidegik alegatu duen kexagilearen idazkiaren hizpide den kanona arautzen duen 4/2020 Foru Arauak -izan ere, 6. artikulua xedapen gaitzaile gisa adierazten du herritarrei helbide elektronikoaren datua eskatzeko- ez du ezartzen halabarrezkoa denik informazio hori ematea abonua kudeatzeko, eta inolaz ere Bidegirekin komunikatzeko ez da nahitaezkoa bitarteko elektronikoak erabiltzea kanona ordaintzeko.

Horrez gain, artikulua horren 2. apartatuak kanona ordaintzeko aukera ematen du *matrikula ordainketa modu batekin lotzea ahalbidetzen duen informazioa eskainiz*, zehaztaperen gehiagorik gabe, eta inolaz ere ez dira deskribatzen zeintzuk diren herritarrek edo ordainketa egin behar dutenek eman beharreko bitarteko tekniko zehatzak.

*"6. artikulua. Erabiltzaileen betebeharrak.*

*1. Foru arau honen 3. artikuluan aipatzen diren ibilgailuekin A-636 autobian kanonaren ordainpeko zatietatik dabiltzan erabiltzaileak behartuta egongo dira 8. artikuluan ezarritako kanonari dagokion zenbatekoa ordaintzera, 4. artikulua arabera salbuetsita ez badaude behintzat.*

*2. Kanona ordaintzeko, erabiltzaileek hura baldintza operatiboetan erabiltzea ahalbidetzen duten baliabide teknikoak eduki behar dituzte; edo, bestela, matrikula ordainbide batekin lotzea ahalbidetzen duen informazioa eman beharko dute, Bidegi SAK argitaratutako web informazioaren arabera". (Arartekoak azpimarratu du).*





Arartekoaren ustez nahitaez helbide elektroniko bat izan beharrak eta Internet erabili beharrak diskriminazioa eta desberdintasuna sortuko lituzke administrazioaren kanona bitarteko ez elektronikoekin ordaindu nahi duten herritarrentzat, eta beraz, ez lirateke aplikatuko foru sektore publikoan aplikatzekoak diren gobernu onaren printzipioak, eta bereziki multikanalitatearen eta bitartekoen elkarreragingarritasunaren printzipioa, izan ere, hainbat kanal eskuragarri egon behar dira administrazioarekiko mugarik edo diskriminaziorik gabe komunikatzeko, hautatutako bidea edozein izanda ere. Azkenik, badirudi ez dela beharrezkoa bitarteko elektronikoa erabiltzea kanona kudeatzeko, izan ere, ez dago berariaz foru araudian araututa.

Bukatzeko, aipatu behar da Ararteko erakundea sentsibilizatuta dagoela Euskadiko administrazio publikoen administrazio ezarpen eta garapen mailarekin, eta adibidez horri lotuta azterlan hau egin zen: *“Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa.”* Bertan, beste alderdi batzuen artean aztertzen da zein neurritan arrakala digitalak kaltetzen edo apaltzen dituen zenbait kolektibo eta pertsona beren eskubideak egikaritzeari dagokionez, eta nola egituratzen diren eraginkortasunez behartutako subjektuen eta administrazioaren arteko harreman digitalak.

Agiri horretan euskal administrazio publikoei gomendatzen zaie bermatzea herritarrek multikanalitatearako duten eskubidea eta *“herritarrekiko kanal presentziala eta fisikoki eta ez bakarrik birtualki elkarri eragiteko eta harremanetan jartzeko aukera beti irekita uztea. Horrek eskatzen du ordua eskatzeko sistema bat ezartzen duten administrazio publikoek, batez ere administrazio-erregistroei eragiten dienean (elektronikoak izan zein erregistro-bulegoetan egin), mekanismo presentzialak antola ditzatela herritarren eskubideei edo itxaropenei inolako kalterik ez egiteko”.*

### III. Helbide elektronikoaren datu pertsonala tratatzea.

Aurreko gogoeta ikusirik eta ustez herritarrentzat ez delarik nahitaezkoa helbide elektroniko bat izatea Bidegik bere ustiapeneko errepide azpiegituren kanona ordainarazteko, kudeatzeko eta biltzeko, puntu honetan aipatu behar dira herritarren datu pertsonalen tratamenduari buruzko alderdiak.

Bidegik Gardentasunaren eta gobernu onaren 19/2013 Legearen 6 bis artikulua betez bere gardentasun atarian argitaratutako tratamenduko jardueren erregistroa analizatu eta gero, egiaztatu da “AT SISTEMA” izeneko datuen tratamendua egiten dela, eta hauxe da bere helburua:

*“Barrerarik gabeko sistemapeko bideazpiegiturak erabiltzeari dagokion kanona ordaintzera derrigortuta dauden ibilgailuak hautatzeko informazio pertsonalaren*







*kudeaketa. Eta, zehazki, kanonaren ordainketa-prozesuak egiteko, fakturak igortzeko, ez-ordaintzeen eta arau-hausteen ondorioak kudeatzeko, egindako kudeaketan dauden desakordio, desadostasun edo hutsengatiko erreklamazioak egiaztatzeko, edota bide zati hori erabiltzen duten eta ordainketa egitera beharturik ez dauden ibilgailuak baztertzeke”.*

Xede horrekin eta datuak jasotzen direnen definizioarekin ondorioztatu dugu kexaren hizpide diren xedeak dituzten datuen tratamenduaren kasua dela hau.

Halaber, “AT SISTEMA” tratamendu jardueraren egituraren deskribatzen da tratamenduaren oinarri juridikoa sortzen dela administrazioaren legezko betebeharrak batetik edo eskumenen egikaritzetik, GFaren Errepide Azpiegituren Departamentuaren arauarekin eta egitura organikoarekin bat etorriz. Horrekin lotuta azpimarratu behar da 4/2020 Foru Arauak ez duela zehazten herritarrek nahitaez helbide elektronikoa izan behar dutenik kanona ordaintzeko, eta beraz, beharrezkoa denik Bidegik datu hori jaso eta tratatzea.

Are gehiago, “AT SISTEMA” datuen tratamenduaren jardueraren definizioan ez dago jasota helbide elektronikoaren bilketa eta tratamendua. Zehazki, kanona kudeatzeari dagokionez jasotzekoak diren datu hauek definitzen dira:

- *“AT sistemaren arkupeetatik igarotzen den ibilgailuaren matrikularen irudia*
- *Lotutako ordainketa sistema*
- *Igarotzearekin lotutako data eta ordua*
- *Ibilgailuaren titularraren identifikazioa*
- *AT sisteman alta edo erregistroa*
- *Fakturak igortzeko titularrak eskatutako datuak”.*

Beraz, GFAk proportzionaltasun analisia egin du erabakitzeko zeintzuk datu diren beharrezkoak kanona kudeatzeko DBLOren 5.1.c) artikuluko minimizazio printzipioarekin bat etorriz, izan ere, datu hauek jaso behar dira *“tratatuak diren helburuekin lotuta egokiak, beharrezkoak eta mugatuak diren datuak”*, **eta helbide elektronikoaren datua ez da agertzen tratamendu jardueran definitutakoaren artean.**

Beraz, datuak babesteko araudiko betebeharrak eta printzipioekin bat etorriz, ez da beharrezkoa helbide elektronikoaren datua jasotzea kanona kudeatzeko, izan ere, foru araudian ez dago horrelakorik araututa, eta gainera, minimizazio printzipioaren arabera, ez da egokia ezta nahitaezkoa. Izan ere, aurretik aipatu moduan, kanona kudeatzeko tratamendu jardueran ez dago jasota helbide elektronikoaren tratamendua.





#### IV. Bidegiko bulegoetako aurrez aurreko arreta.

Azkenik, Bidegik esan zuen erabiltzaileak Internet sarbiderik ez badu edo teknologia horrekin zailtasunak baditu, bezeroen arretarako bulegoak laguntza zuzena eman dezakeela ekipo informatiko propioekin eragiketa horiek egiteko, eta laguntza ematen duela baita ere erabiltzaileak doako kontua sortzeko, hala badagokio.

Erakunde honek ez daki zein den GFAk agindu edo enkargatutako jarduketan irismena errepide azpiegiturak erabiltzeagatik kanona ordainarazi, kudeatu eta biltzeko, eta orokorrean errepide azpiegiturak ustiatzeko estatutuetakoko helburuekin bat etorriz, baina interesekoa da definitzea Bidegiko langileek foru merkataritza sozietatearen bulegoetan herritarrei arreta emateko egin ditzaketen jarduketan eremua eta irismena. Gomendio horren oinarria hau da: administrazioarekin komunikatzeko helbide elektronikoko kontu bat irekitzen laguntzeak inpaktua sor dezakeela interesdunengan egintza horren ondoriozko jarduketan eta ondorio juridikoen arabera. Kontuan hartu APELeke funtzionarioentzat laguntzarako araubide espezifikoak eratzen duela interesdunek bitarteko elektronikoak erabil ditzaten administrazio prozedurak hasten diren kasuetan (APELen 12.2 artikulua):

*“2. Bitarteko elektronikoak erabiltzeko laguntza emango diete administrazio publikoek 14. artikuluko 2. eta 3. zenbakietan sartzen ez diren interesdunei, hala eskatzen badute; batez ere, identifikazioari eta sinadura elektronikoi, eskaerak erregistro elektronikoro orokorraren bidez aurkezteari eta kopia autentikoak lortzeari dagokionez.*

*Halaber, interesdun horietakoren batek ez badauzka behar diren bitarteko elektronikoak, funtzionario publiko batek egin dezake, balio osoz, hura administrazio-prozeduran identifikatzeko edo sinadura elektronikoa emateko izapidea, funtzionarioak berak erabil dezakeen sinadura elektronikoko sistemaren bitartez. Kasu horretan, behar den baliabide elektronikorik ez daukan interesdunak bere burua identifikatu egin beharko du funtzionarioaren aurrean, eta adostasun espresua eman hala jarduteko; hala jasota geratu beharko du desadostasuna edo auzia gertatzen den kasurako.*

*3. Estatuaren Administrazio Orokorrek, autonomia-erkidegoek eta toki-entitateek eguneraturik edukiko dute erregistro bat, edo beste sistema baliokideren bat, artikulua honetan arautzen den identifikazio edo sinadurarako gaitutako funtzionarioak jasoko dituen. Erregistro edo sistema horiek elkarrengarritasun osoa izan beharko dute, eta elkarrekiko konexioa gainerako administrazio publikoenekin, aipatutako gaikuntza horien baliozkotasuna egiaztatzeko.*

*Erregistro edo sistema baliokide horretan agertuko dira, gutxienez, erregistro-gaietan laguntzeko bulegoetan lan egiten duten funtzionarioak”.* (Arartekoak azpimarratu du).





Administrazio prozedurako interesdunei bitarteko elektronikoak erabiltzen laguntzeko gaitutako funtzionarioei egindako erreserba hori GFaren herritarren arretarako foru sistema arautzen duen 9/2022 Foru Dekretuaren xedapen osagarrian garatzen da, eta beraz, agerikoa da herritarrentzat administrazio prozeduraren esparruan ondorio juridiko lotesleak izan ditzakeen erabaki bati lotutako ekintzak edo jarduketak ez lirartekeela egin beharko aurreko xedapenak kontuan hartu gabe.

Halaxe da, GFaren web orrian agertzen dira erregistro laguntza ematen duten bulegoak, eta egiaztatu dugu Errepide Azpiegituren Departamentuaren eskumeneko administrazio izapideak egiteko Miramongo pasealekuko 166. zenbakiko 2. solairura joan behar dela. 20014, Donostia (Helbidea: Departamentuaren Idazkaritza Teknikoa) telefono zenbaki honekin: 943 113 771. Beraz, badirudi GFAk Bidegiren bulegoak administrazio izapideak egiteko lekutzat jotzen dituela.

Aurrekoa gorabehera, baldin eta GFAk Bidegiko bulegoak ezartzen baditu erregistro arloko laguntza bulego gisa administrazio prozedura guztiak hasteko, beharrezkoak izango dira hauek:

- Herritarren arretarako erregistro puntu edo bulego hori sartzea GFAko web orrian administrazioari zuzendutako eskariak edo agiriak aurkezteko, APELen 16. artikuluan xedatutakoarekin bat etorritik.
- Bitarteko tekniko eta juridikoak eskuragarri jartzea -GFAko organoko administrazio unitateen titularren zuzeneko erantzukizunpean dauden administrazio izapidetzeak sortzen dituzten egintzak sustatzeko gaitutako funtzionarioak barne- eta bereziki zehapen arloan eskumena esleituta izatea, modu horretan bermatzeko herritarrek beharrezko laguntza jasotzen dutela administrazioarekin elektronikoki komunikatzeko, 12. artikuluan aurreikusitakoaren arabera.

Bestalde, Errepide Azpiegituren Departamentuak hobekuntzak identifika ditzake Bidegik GFaren kontura ematen dituen zerbitzuak eta irismena definitzeko, eta bereziki jakiteko zeintzuk diren eskuragarri jartzen dituen kanalak interesdunei errazteko GFAko eskumenekoak diren zerbitzu elektronikoak erabili ahal izatea, Bitarteko elektronikoen sektore publikoko jarduketa eta funtzionamenduaren erregelamenduaren 4. artikuluan xedatutakoarekin bat etorritik (203/2021 ED)

Adibidez, komunikazio informalerako kanalak eratzen badira, besteak beste sare sozialak, telefonoa eta helbide elektronikoa, beharrezkoa da foru erakundearen jarduketan garrantzia eta inpaktua definitzea, modu horretan herritarrek argi eta garbi jakiteko erantzunak ez direla lotesleak izango, edo bestela, administrazio prozedurak hasteko aukera egonez gero, jakin dezaten zeintzuk diren beraien





eskubideak eta betebeharrak eta baliozko bitartekoak alderdien arteko harreman juridikoak egiaztatzeko.

Kasu guztietan, Bidegik herritarren arretaren arloan kontuan hartu behar ditu gobernu onaren eta GFaren herritarren arretarako foru sistemaren xedapenak, apirilaren 26ko 9/2022 Foru Dekretuaren bidez araututa dagoena; azken horrek oinarritzko printzipiotzat jotzen du multikanalitatea, hau da, askotariko kanalak ezartzea Foru Aldundiarekin komunikatu ahal izateko.

Horregatik guztiagatik, otsailaren 27ko 3/1985 Legeak –erakunde hau sortu eta arautzekoak- 11.b) artikuluan ezarritakoaren arabera, Gipuzkoako Foru Aldundiko Errepide Azpiegituren Departamentuari hauxe bidali zaio Bidegik garatutako errepide azpiegituren kanonaren kudeaketaren arloan:

#### GOMENDIOA

Lehenengo. Gobernu Onaren 4/2019 Foru Arauan eta herritarren arretarako foru sisteman araututako gobernu onaren printzipioak -bereziki multikanalitatearen printzipioa- aplikatzea herritarren administrazio onerako eskubidearen oinarritzko zutabe gisa. Beraz, bitartekoak eskuragarri jarri behar dira herritarrek aukeratu ahal izateko zein den foru sektore publikoarekin komunikatzeko erabiliko duten kanala inolako mugarik edo diskriminaziorik gabe, eta bereziki kanonaren foru arauak Bidegiri esleitutako errepide azpiegituren erabilera kanona kudeatu, ordainarazi eta biltzeko helbide elektronikoa emateko derrigortasunik ezartzen ez duelako.

Bigarren. Datuak babesteari dagokionez, gomendatzen dugu datuen minimizazio printzipioa ezartzea herritarrek helbide elektronikoa emateko betebeharra ebaluatzeko, izan ere, badirudi ez dela derrigorrezkoa ezta beharrezkoa datu horiek tratatzea matrikularen bidez kanonaren ordainketa kudeatzeko. Herritarrek komunikazioa errazteko aukeran emateko datua bada, gomendatzen dugu helbide elektronikoa sartzeko tratamenduaren jardueraren definizioan.

Hirugarren. Bidegik aurrez aurre eta bitarteko elektronikoen bidez herritarrei ematen dizkien zerbitzuen irismenari buruz hausnartzea, izan ere, inpaktua izan dezakete GFaren eskumeneko administrazio jarduketetan. Zehazki, Bidegiko bulegoak ezartzen badira administrazio izapideak errazteko erregistroen laguntza bulego gisa, gomendatzen dugu teknikoki eta juridikoki giza baliabideak eta baliabide materialak eskuragarri jartzea eta horiek guztiak sartzeko GFako web orriko bulegoen katalogoan, edo Bidegik bere kudeaketa arloan aurrez aurreko komunikazio informaleko kanalak eskuragarri jartzen baditu -hala nola sare sozialak, telefonoa eta helbide elektronikoa-, gomendatzen dugu herritarrak informatzea





beren betebeharrei eta eskubideei buruz eta jakinaraztea zeintzuk diren baliozko bitartekoak administrazioarekiko harreman juridikoak egiaztatzen.

