



**Arartekoaren 2023R-1524-23 Ebazpena, 2023ko azaroaren 6koa. Honen bidez, Bizkaiko Garraio Partzuergoari gomendatzen dio jendaurrean erakusteko fasearen epean argitaratu ditzala bitarteko fisiko eta elektronikoetan ordenantza fiskalen aldaketak, gardentasun araudiarekin bat etorritik informazio publikoa eskuratzeko eskaerak izapidetu ditzala eta elkarreraginezko erregistro elektronikoa ezarri dezala, herritarrek zuzenean idazkiak, agiriak eta eskariak bertan aurkezteko aukera izan dezaten.**

### Aurrekariak

1. Arartekoak izapidetzerako kexa bat onartu zuen. Bertan, kexagileak azaldu zuen ez zegoela ados Bizkaiko Garraio Partzuergoak (aurrerantzean, BGP) eman zion arretarekin, BGPren tituluen erabiltzaileei bidaiari-garraio publikoko zerbitzua emateko tasak arautzen dituen zerga-ordenantzaren aurka egindako erreklamazioak zirela-eta.

Zehazki, kexagileak adierazi zuen ikusi zuela [2022ko azaroaren 17ko 219](#) zenbakiko Bizkaiko Aldizkari Ofizialean (BLHAO aurrerantzean) argitaratu zela Bizkaiko Garraio Partzuergoaren tituluen erabiltzaileei bidaiari-garraio publikoko zerbitzua emateko tasak arautzen dituen zerga-ordenantzaren aldaketaren hasierako onespeneraren iragarkia. Horrenbestez, saiatu zen partzuergoaren webgunean bilatzen arauan egin beharreko aldaketaren eduki zehatza, aldizkarian argitaratutakoak ez baitzuen eduki hori jasotzen.

Azpimarratu behar da iragarkiak esaten zuela espedientea informazio publikorako izapidean jarriko zela hogeita hamar (30) egunetan argitaratuz, eta horrela, epe horretan, interesdunek egokitzat jotzen zituzten erreklamazioak, alegazioak edo iradokizunak aurkezteko aukera izan zezaten.

Gai izan ez zenez ordenantza aldatzeko proposamenaren edukia ezagutzeko, kexagileak informazioa eskuratzen saiatu zuen bitarteko elektronikoen bidez. Alabaina, ez zuen erregistro elektronikorik aurkitu BGPren interneteko atarian, eta, beraz, erabaki zuen idazki bat aurkeztea Bizkaiko Foru Aldundiaren (BFA aurrerantzean) erregistro elektronikoen bidez, 2022ko azaroaren 17an.

Geroago, 2022ko abenduaren 1ean, kexagileak partzuergoaren erantzun bat jaso zuen posta elektronikoen bidez, zeinaren bitartez jakinarazi baitzieten berehala ordenantzaren aldaketaren edukia osorik argitaratuko zela toki-erakundearen web-orrialdean. Halaber, mezu elektronikoen bidez, BGPren Kontseilu Nagusiak 2022ko azaroaren 17an izandako saioan hartutako erabakiaren kopia bidali zioten kexagileari.





Kexagileak Arartekoan azaldu zuen iragarkia ez zutela BGPren web-orrialdean argitaratu, eta, modu horretan, 2022ko abenduaren 22an, behin-behinean onetsitako zerga-ordenantzaren aurkako erreklamazioak aurkeztu zituela, berriz ere BFaren erregistro elektronikoan.

Hala ere, 2022ko abenduaren 31n, BAO n argitaratu zuten Bizkaiko Garraio Partzuergoaren tituluen erabiltzaileei bidaiari-garraio publikoko zerbitzua emateko tasak arautzen dituen zerga-ordenantzaren aldaketaren [behin betiko onespena](#), eta horren bidez honako hau berariaz adierazi zen: *“espedientea jendaurrean egon da hogeita hamar (30) eguneko epean eta epe horretan ez da behin-behineko onarpenaren aurkako erreklamaziorik aurkeztu”*.

Hori horrela, 2023ko urtarrilaren 1ean, kexagileak BGPri argibideak emateko eskatu zion BFaren erregistro elektroniko orokorraren bidez, jakiteko zergatik ez zituzten izapidetu ordenantzaren aldaketaren aurka egin zituen alegazioak. Halaber, argibide-eskaera bera egin zion BGPren Zuzendaritza Nagusiari posta elektroniko bidez.

Aurrekoari erantzuteko, BGPko Zuzendaritza Nagusiak erakunde publikoaren Idazkaritza Nagusiak emandako egiaztagiria bidali zion kexagileari, zeinaren bidez egiaztatzen baitzen jendaurrean jartzeko 30 egun balioduneko epean ez zela erreklamaziorik jaso BGPren sarrera erregistroan.

Hori horrela, kexagileak azalpenak eskatu zizkien Bizkaiko Foru Aldundiari eta BGPri, eta izandako arazoaren berri eman zien. Aldunditik adierazi zioten abenduan aurkeztutako alegazioen idazkia BGPri helarazi ziotela OSI sistemaren bitartez.

Bere aldetik, 2023ko otsailaren 7an, BGPren Zuzendaritza Nagusiak idazki bat bidali zion kexagileari, baina ez zion azalpenik eman abenduan BFaren erregistro elektroniko orokorraren bidez aurkeztutako alegazioak izapidetu ez izanari buruz.

Gainera, aipatutako idazkian adierazi zioten ordenantzaren hasierako onspena behin betiko egin zutela eta 2022ko abenduaren 31ko BLHAOn argitaratu zela. Horrez gain, azaldu zioten kexagileak planteatutako iradokizunak — murrizketaren aplikazioa sei hilabetetik gorako epera edota onartutako espedientean agertzen diren ordenantzaren 4.1 eta 4.2 artikuluetan aurreikusitakoez bestelako tarifetara luzatzeari buruzkoak— behar bezala aztertuko eta eztabaidatuko zituztela etorkizuneko aldaketetarako.

Azkenik, kexagileak Arartekoari esan zion bere ustez BGPk aztertu eta ebatzi egin behar zituela ordenantzaren hasierako onspenaren aurka egin zituen erreklamazioak, Bizkaiko Toki Ogasunei buruzko abenduaren 16ko [9/2005 Foru](#)





[Arauan](#) (aurrerantzean, BTOFA) xedatutakoari jarraikiz, garaiz eta behar bezala aurkeztu baitzituen.

Hala, 2023ko otsailaren 24an, beste idazki bat bidali zuen BGPra BFaren erregistro elektronikoen bidez, gertatutako guztia azaltzeko eta eskatzeko garaiz eta behar bezala aurkeztu zituen erreklamazioak aztertu eta ebatzi zitzatela, baina, adierazi duenaren arabera, administrazioak ez dio inolako erantzunik eman.

2. Kexan azaldutakoak ikusita, Arartekoak BGPri laguntza eskatu zion, eta esan zion jakin nahi zuela zergatik ez zuten 2022ko azaroaren 17ko BAOen zerga-ordenantzaren aldaketaren iragarkian erabakitako aldaketaren proposamena jaso.

Beste alde batetik, eskatu zion deskribatzeko zein leku fisiko eta elektronikotan egon zen jendaurrean 30 egun baliodunetan zehar BGPren tituluen erabiltzaileei bidaiari-garraio publikoko zerbitzua emateko tasak arautzen dituen zerga-ordenantzaren aldaketaren testu osoa.

Gainera, Arartekoak galdetu zuen zergatik BGPk ez duen erregistro eta egoitza elektronikorik herritarrekin elektronikoki komunikatzeko, horregatik bidali baitzituen kexagileak bere eskaerak BFaren erregistro elektronikoro korretetik.

Azkenik, eskatu zuen azaltzeko zergatik BGPk ez dituen izapidetu kexagileak egindako alegazioak eta zergatik ez dioten eman behar bezalako erantzun arrazoiturik.

3. Ondoren, erakunde honetako erregistroan aurkeztu zuten administrazioaren erantzun-txostena. Bertan, lehenik eta behin azaldu zuten zerga-ordenantza aldatu zutela herritarrak gizarte- eta ekonomia-zaurgarritasun egoera batean zeudenean, gerrak eta natura-hondamendiak zirela-eta. Hala, administrazioak ekainaren 25eko 11/2022 Legegintza Errege Dekretua aipatu zuen. Horren bitartez, bidaiarien garraio kolektiboarentzako laguntza zuzenak emateko sistema ezarri zen, eta BGPk egokitzat jo zuen bidaia-abonu eta -tituluetan prezioak murriztea.

Ondoren, administrazioak azaldu zuen prezioak murriztean "BGPren tituluen erabiltzaileei bidaiari-garraio publikoko zerbitzua emateko tasak arautzen dituen zerga-ordenantzaren" aldaketaren espedientea izapidetu zela, BTOFAren 16. artikuluan deskribatutako prozedurari jarraikiz.

Ondoren, BGPk zehaztu zuen zein izan zen BGPren Kontseilu Nagusiaren lehen bilera egin zen eguna. Bertan, zerga-ordenantzaren aldaketaren lehen onepenerabakia hartu zuten eta 2022ko uztailaren 11n izan zen, eta gainera arauaren aldaketaren edukia azaldu zuten. BGPk azpimarratu zuen baita ere prozedura BTOFAren 16. artikuluari jarraikiz egin zela, espedientea jendaurrean erakutsi zela, alegazioak jarri zitzaizkiola, eta une horretan kexagileak ez zuela alegazio batik ere





aurkeztu. Hala, zerga-ordenantzaren aldaketa onetsi zen eta [2022ko abuztuaren 31ko Aldizkarian](#) argitaratu zen.

Ondoren, “BGPren tituluen erabiltzaileei bidaiari-garraio publikoko zerbitzua emateko tasak arautzen dituen zerga-ordenantza” aldatzeko beste espediente bat abiarazi zuen BGPk, eta xedapen iragankor bat sartu zuen, 2023ko urtarrilaren 1etik aurrera luzatzeko irailaren 1etik ezarri ziren beherapenak.

Berriz ere administrazioak esan zuen prozedura BTOFAren 16. artikulua betez gauzatu zela, eta azpimarratu behar da berariaz adierazi zela *“Jendaurrean jartzeko aldiari zehar ez da aldatzeko behin-behineko erabakiaren aurkako erreklamazio-idazkirik aurkeztu BGPren erregistroan”*.

Hala, BGPk azaldu zuen 16.4 artikuluekin bat etorriz, behin betiko aldaketaren testu osoa Bizkaiko Aldizkari Ofizialaren [2022ko abenduaren 31ko 249. zenbakian](#) argitaratu zela. Neurria 2023ko urtarrilaren 1ean sartu zen indarrean, eta 2023ko ekainaren 30era arteko indarraldi iragankorra du.

Ondoren, BGPk xehetasunez azaldu zituen kexagilearekin 2022ko abenduaren 31 ondoren izandako harremanak, eta hemen errepikatuko dira, espedienterako interesekoak baitira:

*“1.. 2023-01-01ean (22:09) XXX jaunak mezu elektronikoa bidali zuen Santimamin dagoen Metro Bilbaoko Herritarren Arretarako Bulegora. Mezu horren bidez adierazi zuen 2022-12-22an erreklamazio bat aurkeztu zuela behin-behineko onarpen erabakiaren aurka, beste administrazio baten erregistroan (Bizkaiko Foru Aldundiarena), eta BGPk ez zuela erreklamazio hori aintzat hartu. Administrazio horren erregistroko egiaztagiriak aurkeztu ditu, eta horietan adierazitakoaren arabera, CTBri zuzendutako idazki bat da. Hala ere, idazkiaren hartzaile gisa hautatutakoa hau da: Bizkaiko Foru Aldundiko Herri Administrazio eta Udal Harremanen Saila. Egun hori jaiegun nazionala denez, BAbere bidalitako mezu elektronikoa 2023-01-02an irakurri zen.*

*2.. 2023-01-02an (23:11) posta bera bidali zuen Bizkaiko Garraio Partzuergoaren helbide elektronikoa orokorrera.*

*3.. 2023/01/03an (11:45), Bizkaiko Garraio Partzuergoko zuzendari-kudeatzaileak aurreko mezuari erantzun zion, eta adierazi zionez, Bizkaiko Garraio Partzuergoko Erregistroan ez zegoen jasota behin-behineko onarpenaren aurkako erreklamaziorik. Jendaurrean egon zen aldiaren emaitza jasotzen zuten idazkaritza-ziurtagiria aurkeztu zuen.*

*4.. 2023-01-03an (12:42) zuzendarikudeatzaileak zegozkion kudeaketak egin zituen jakiteko XXX jaunaren idazkiaren berri izatea eragotzi zuen gorabehera informatikorik egon zen. BiskayTikek kasua ireki zuen, egun horretan bertan, hau da, 2023-01-03an. 5.. 2023-01-03an (15:12) XXX jaunak beste erantzun*





*bat bidali zuen Bizkaiko Garraio Partzuergoaren helbide elektronikoro orokorrera eta kopian jarri zuen Bizkaiko Foru Aldundiaren helbide elektronikoro bat. Bertan, 2022-12-22an BFaren erregistro telematikoko aurkeztutako idazkiaren erregistro-zenbakia adierazi zuen.*

*6.. 2023/01/09an (16:47), Biscaytiken erantzuna jaso zen. Bertan, 2023-12-21ean GAMekin (Udal Administrazio Kudeatzailea) gorabeherak izan zirela adierazi zen, bai eta SICRESein (Sarrera eta Irteera Erregistroen Informazio Sistema Komuna) ere 2023-12-22an. Gainera, elkarreragingarritasun-gorabeherak eman ziren 2023-12-28an eta 2023-12-29an.*

*7.. 2023-01-11n, Bizkaiko Foru Aldundiak lehenengo aldiz bidali zizkion Bizkaiko Garraio Partzuergoari SIR (Erregistroen Sistema Integratua) bidez XXX jaunak 2022-12-22an aurkeztu zituen idazkiak. Egun berean, Bizkaiko Foru Aldundiak XXX jaunaren kexari erantzun zion. Adierazitakoaren arabera, aipatutako idazki horiek Garraio eta Mugikortasun Jasangarriaren Erregistro Orokorretik bidali ziren. Nolanahi ere, idazkiak Erregistro Orokorrrera itzuli ziren, eta bertatik igorri ziren, egun horretan bertan (2023-01-11), Bizkaiko Garraio Partzuergora. Egun horretan, XXX jaunak 2022-12-22an aurkeztu zituen idazkien berri izan zuen BGPk.*

*8.. 2023-01-11n (17:21) XXX jaunak beste mezu bat bidali zuen BGPren helbide elektronikoro orokorrera, aurreko puntuan adierazitakoa berresteko”.*

2023-01-12an BGP 2022-12-22an kexagileak aurkeztu zituen idazkien analisi juridikoa egiten hasi zen, eta alde batetik, proposatu zuen murrizketa ekainaren 30era arte aplikatu ordez, 2023 osoan mantentzea, eta, bestetik, beherapena BGPren Kontseilu Nagusiak aurreikusi ez zituen tituluetan ere aplikatzea (aldi baterako tituluak eta diru-zorroak).

*“Horri dagokionez, honako hau ondorioztatu zen:*

- Lehenik eta behin, Bizkaiko Garraio Partzuergoaren Kontseilu Nagusiak egindako aldaketek zehatz-mehatz errespetatzen zuten indarreko legedia.*
- Bigarrenik, BGPren Kontseilu Nagusia da eskumena duen organo subiranoa erabakitzeko zein titulutan edo alditan eragiten duten tituluen tarifa murrizketek edo igoerek.*
- Hirugarrenik, aurrekoa gorabehera, BGPren Kontseilu Nagusiak, kexa eragin duen Ordena Fiskalean sartutako aldaketetan, ekainaren 25eko 11/2022 Errege Lege Dekretuak planteatutako helburu komunak lortzera egokitu zuen bere diskrezionalitate-tartea, zeinak ordenantza fiskala aldatzeko espedienteak abiaraztea eragin baitzuen.*
- Kontseilu Nagusiak hartutako erabakiak une oro errespetatu nahi zuen errege lege dekretu horren asmoa, bai beherapenak eragina izan zuen tituluei dagokienez (4.1 eta 4.2 artikuluetan araututakoak), bai epeei dagokienez, bai murrizketa ehunekoei dagokienez.*





- *XXX jaunak, zerbitzuaren beste edozein herritarrek edo erabiltzailek bezala, beste titulu batzuetara edo beste epe batzuetara luzatzea edo beste murrizketa batzuk aplikatzea nahi izan zezakeen. Hala ere, ez da ahaztu behar txosten honetan adierazitako eskumena eta motibazioa Kontseilu Nagusiari dagokiola.*

*Hori dela eta, XXX jaunak egindako ekarpenak eskertzekoak dira, beste edozein herritarrenak bezala, garraio publikoaren erabiltzaile izan edo ez izan. Hala ere, ez dira lotesleak Kontseilu Nagusiarentzat, eta ez dute agerian uzten irregulartasunik espedientean. Hori dela eta, analisisian ondorioztatu zenez, iradokizun edo ekarpen hutsa izatea merezi zuten, eta ez erabakiaren aurkako erreklamazio bat”.*

2023ko otsailean alderdiek hitz egiten jarraitu zuten, baina BGPk azkenean kexagileari esan zion bere iradokizunak aztertu eta eztabaidatuko zituztela etorkizuneko aldaketa posibleetan, zeren eta une horretan ez zegoen inolako ordenantzaren izapidetze prozesurik martxan.

4. BGPk erakunde honi emandako erantzunetik azpimarratu behar da erakunde publikoak aipatu zuela 2021eko urriko Arartekoaren azterlana, honi buruzkoa [“Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa”](#).

Zehazki, azterlan horren zenbait paragrafo errepikatu zituen, eta ondorioztatu zuen BGPk bere eskumenak eta bere antolamendu-ahala dela-eta esleitu zaizkionak kudeaketa zuzenaren bitartez egikaritzen dituela, erakunde hori sortzeko legean aurreikusitako helburu eta xedeekin, eta hala, laburbilduz hauxe esan zuen *“zaila dela idazki horiek guztiak plataforma elektronikoko bakar batean jasotzea, hobari batetik, zorro-txartel bat (barik) galtzeagatik abiarazitako izapide batera, barne hartuta zerbitzuko gorabeherak (atzerapenak), komunikazio bat eragin dezaketenak (Zendesk eragiketak: 2020an - 98.635 / 2021ean - 79.050 / 2022an - 78.081), herritarrei erantzuteko eredu eraginkor batean, BGPrekin tarifak ezartzeko eta zerbitzuaren elkarreragingarritasuna hitzartzen duten izaera juridiko ezberdina hainbat operadore elkarrekin aritzean (esaterako, ETS, EUSKOTREN...). Horrek agerian uzten ditu aro horretan ematen ari diren zailtasun handiak. BGPk egoitza elektronikoko bat ezarriko du berehala, eta hainbat aukera aztertzen ari da, bere egoitzan txertatzeko herritarrengan hainbesteko eragina duen zerbitzu publiko baten idazkietatik bereizitako nahaste hori guztia. Gure araua herritarrek aintzat hartzea eta zerbitzu egokia ematea da, gaur egun ematen den zerbitzuaren kalitatea murriztu gabe, hori da modernizazio-prozesu hau luzatzen eta atzeratzen ari dena”.*





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

### Gogoetak

1. Aurrekari horiek ikusirik, Arartekoak uste du hiru alderdi nagusiren inguruko oharra egin behar direla.

Lehenik eta behin, zerga-ordenantza baten onespenera eta aldaketak bete beharreko publizitateari eta jendaurrean erakusteko prozedurari aplikatzeko zaien esparru juridikoa aztertu behar da.

Beste alde batetik, egokitzat jotzen du kexagileak proposatutako informazio publikoa eskuratzeko eskaera aztertzea, gardentasunaren eta gobernu onaren arloan aplikatzekoak diren xedapenak ikusirik.

Hirugarrenik, BGPK eta kexagileak elektronikoki izan zituzten elkarrizketei dagokienez, Arartekoak egokitzat jotzen du administrazio elektronikoaren inguruko zenbait ohar egitea.

2. Zerga-ordenantzen publizitateari dagokionez, Tokiko Ogasunei buruzko abenduaren 16ko 9/2005<sup>1</sup> Legearen 16. artikulua haxe dio:

*“16. artikulua. Zerga-ordenantzen gertaketa, argitalpena eta publizitatea.*

*1. Toki korporazioek beren tributurak ezarri, ezabatu edo antolatzen hartzen dituzten behinbehineko erabakiak, edota dagozkien tributu kuotak zehazteko behar diren elementuak finkatzeko hartzen dituztenak, baita zerga-ordenantzen onspenera eta aldaketak ere, zein bere erakundearen iragarki oholean erakutsiko dira hogeita hamar egunez; epe horren barruan, interesdunek espedientea aztertzeke eta bidezkotzat hartzen dituzten erreklamazioak aurkezteko aukera izango dute.*

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

BGPK erakunde honi erantzun zion egitan Foru Arauaren 16. artikulua aplikatu behar dela, eta 1. apartatuarekin bat etorritik, *“espedientea 30 egun balioduneko jendaurrean jarri zen entitatean, interesdunek espedientea aztertzeke eta egoki jotzen dituzten erreklamazioak aurkezteko”.*

---

<sup>1</sup>[https://www.bizkaia.eus/Ogasuna/Zerga\\_Arautegia/Indarreko\\_arautegia/pdf/eu\\_9\\_2005.pdf?hash=4565970c29ee7015947d3c47c1c0d563&idioma=EU](https://www.bizkaia.eus/Ogasuna/Zerga_Arautegia/Indarreko_arautegia/pdf/eu_9_2005.pdf?hash=4565970c29ee7015947d3c47c1c0d563&idioma=EU)



Horrekin lotuta, gogorarazi behar da Arartekoak berriaz bi oinarrizko kontu jakin nahi zituela. Alde batetik, zergatik ez zen aldaketa-proposamena sartu Bizkaiko Aldizkari Ofizialean 2022ko azaroaren 17an argitaratutako zerga-ordenantzaren aldaketaren iragarkian, eta beste alde batetik, zein leku fisiko eta elektronikoetan egon zen jendaurrean 30 egun baliodunetan zehar BGPren tituluen erabiltzaileei bidaiari-garraio publikoko zerbitzua emateko tasak arautzen dituen zerga-ordenantzaren aldaketaren testu osoa.

Arartekoak ikusi du kontu bietako bat ere ez dela berriaz erantzun, eta horregatik, ondorioztatu du espedientea ez zela jendaurrean erakutsi inolako iragarki-ohol fisiko ezta elektronikoan ere.

Dokumentazioa publikoki kontsultatzea ezinezkoa izanenez, elektronikoki berriazko eskaera egin zen espedientea ikusteko, eta kexagileak eskaera hori 2022ko azaroaren 17an egin zuen. Kexagileak mezu elektroniko bidez jaso zuen erantzuna 2022ko abenduaren 1ean, eta horren arabera, BGPk espedientea geroago argitaratuko zuen. Badirudi une horretan ez zegoela argitaratuta zerga-ordenantzaren aldaketa-proposamena, zeren eta hala izango balitz, bidali zitzaion mezu elektronikoak kexagileari azalduko lioke non eta nola eskuratu zezakeen nahi zuen informazioa.

3. Aurrekoa ikusita, Arartekoak egokitzen jotzen du erakunde publikoen jarduketak gidatu behar dituzten gardentasunaren eta gobernu onaren oinarrizko alderdiak gogoraraztea.

Gardentasunaren, informazio publikoaren eta gobernu onaren abenduaren 9ko [19/2013 Legeak](#) (aurrerantzean, GOGL) haxe dio hitzurrean:

*“Gardentasunak, informazio publikoa eskuratzeko bideak eta gobernu onaren arauak izan behar dute ekintza politiko ororen funtsezko ardatz. Arduradun politikoaren jarduna aztertzen denean, herritarrek jakiten dutenean nola hartzen diren eragiten dieten erabakiak, nola erabiltzen diren funts publikoak edo zein irizpideren arabera jarduten diren gure erakundeak, orduan soilik esan dezakegu hasi dela botere publikoek gizarte kritiko eta zorrotzari, botere publikoetan parte hartzeko aukera eskatzen duen gizarteari, erantzuteko prozesua”.*

**Publizitate aktiboa** administrazio eta erakunde publiko guztientzako publizitate betebeharren bitartez egituratzen da, **eta publizitate pasiboaren** bidez, eremu subjektibo eta objektibo zabala duen eskubide gisa araututako informazioa eskuratzeko aitortzen eta bermatzen da.







Euskadiko toki erakundeen apirilaren 7ko 2/2016 Legeak (aurrerantzean, ETEL), publizitate aktiboari aplikatzekoak zaizkion printzipio orokorren artean hauxe ezartzen du [50. artikulua](#)ren 2. apartatuan:

*“Publizitate aktiboaren arloko betebeharren helburua da, alde batetik, toki-erakundeen boterearen, jarduera politiko eta instituzionalaren, eta administrazio-jardunaren kontrola erraztea; eta, bestetik, ordezkari publikoek kontuak emango dituztela eta herritarrek haien kudeaketa arakatzeko aukera izango dutela segurtatzea”.*

Bestalde, GOGLen [7. artikulua](#) gardentasun aktiboaren eremuan dio informazio hau argitaratu behar dela:

*“7. artikulua. Garrantzi juridikoko informazioa.*

*Herri-administrazioek, beren eskumenen esparruan, honako hauek argitaratuko dituzte:*

*(...)*

*e) Indarreko legeria sektorialaren arabera izapidetzean jendaurrean jarri behar diren dokumentuak”.* (Arartekoak azpimarratu du).

Aurretik aipatu dugun moduan, badirudi BGPK ez dituela publizitate aktiboaren oinarrizko betebeharrak bete, sektore-araudiak xedatutakoaren arabera, ez baitago jasota zerga-ordenantza aldatzeko espedientea benetan jendaurrean erakutsi zenik, edo gutxienez, Arartekoari ez zaio eman izapide hori egin zela egiaztatzeko elementurik.

4. Bestalde, gardentasunaren **adar pasiboa** bat dator informazio publikoa eskuratzeko eskubidearekin, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen [39/2015 Legearen 13. artikulua](#)ren d) apartatuan (aurrerantzean, APEL) jasotakoarekin bat etorritik. Artikulu horrek gardentasunari buruzko legeria espezifikora igortzen du alderdi pasiboan informazioa eskuratzeko eskubidea artatzeko eta izapidetzeko oinarrizko arau gisa.

Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko Legean, Konstituzioaren 105.b) artikulua arabera, informazio publikoa eskuratzeko eskubidea erabiltzeko araubide juridiko orokorra ezartzen da — "pertsonek guztiak dira eskubide horren titular" (hitzaurrearen 3. paragrafoa)—, aipaturiko Legearen [14. artikuluan](#) ezartzen diren mugekin. Beraz, informazioa eskuratzeko eskubidearen aitortzea orokorra da, eta mugak berariazkoak eta espezifikoak.

Informazio publikoa eskuratzeko eskubidearen aplikazioaren eremu subjektiboa GOGLen [12. artikulua](#) mugatzen du honela: *“Pertsona orok du informazio publikoa*





*eskuratzeko eskubidea, Espainiako Konstituzioaren 105.b) artikuluan xedatutako eta lege honetan garatutako baldintzetan*". Eskubidearen titulartasuna modu oso zabalean aitortzen da, eta gainera, eskubidea egikaritzeko ez da beharrezkoa interes jakin bat egiaztatzea, Auzitegi Gorenak orain dela gutxiko 2022ko ekainaren 2ko Epaian ezarri zuen bezala<sup>2</sup>.

Bestalde, eskubidearen esparru objektiboak ([13. artikulua](#)) informazio publiko gisa definitzen ditu erakunde behartuen esku dauden eta beren eginkizunak betez egin edo eskuratu diren dokumentu guztiak, horien formatua eta euskarria zeinahi izanda ere.

Formulazio zabala da eskubidearen aitortpenari eta legezko erregulazioari dagokienez, eta Auzitegi Gorenaren hitzetan<sup>3</sup>, *"obliga a interpretar de forma estricta, cuando no restrictiva, tanto las limitaciones a ese derecho que se contemplan en el artículo 14.1 de la Ley 19/2013, como las causas de inadmisión de solicitudes de información que aparecen enumeradas en el artículo 18.1 de la misma ley, sin que quepa aceptar limitaciones que supongan un menoscabo injustificado y desproporcionado del derecho de acceso a la información"*.

Horren ondorioz, ez onartzeko arrazoi bat ([Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko Legearen 18. artikulua](#)) modu murriztailean aplikatu behar da, eta horrek esan nahi du egokitzen jotzen duen administrazioak behar bezala justifikatu behar duela. Bestalde, GOGLen [14. artikuluan](#) ezarritako informazio-eskuratzeari aplikatu dakizkiokeen mugei dagokienez, komenigarria da adieraztea ez dutela jarduten ez automatikoki ukatzearen alde, ez modu absolutuan edukiei dagokienez, izan ere, artikulua horretan xedatzen denez, aplikatu egin "ahal dira". Gainera, Gardentasunaren eta Gobernu Onaren Kontseiluak ekainaren 24ko CI/002/2015 interpretazio-irizpidean<sup>4</sup> xedatu zuenez, *"la invocación de motivos de interés público para limitar el acceso a la información deberá estar ligada con la protección concreta de un interés racional y legítimo"*.

Arartekoaren ustez, kexa honetan aztertutako kasuan, kexagileak zuzen egikaritu zuen GOGLen [17. artikuluan](#) aurreikusitako informazio publikoa eskuratzeko eskubidea.

---

<sup>2</sup>Auzitegi Gorenaren 2272/2022 Epaia. [ECLI:ES:TS:2022:2272](#)

<sup>3</sup>Auzitegi Gorenaren 2017ko urriaren 16ko epaia (75/2017 errekurtsua) [ECLI:ES:TS:2017:3530](#)

Auzitegi Gorenaren 2022ko ekainaren 2ko epaia (4116/2020 errekurtsua) [ECLI:ES:TS:2022:2272](#)

<sup>4</sup>[https://www.consejodetransparencia.es/dam/jcr:77d11404-2f9a-45e6-be70-d6c96409acd5/C2\\_2015\\_limites\\_derecho\\_de\\_informacion.pdf](https://www.consejodetransparencia.es/dam/jcr:77d11404-2f9a-45e6-be70-d6c96409acd5/C2_2015_limites_derecho_de_informacion.pdf)



Gainera, eskaera sasoian iritsi zitzaien BPGri, eta horrenbestez, administrazioak mezu elektronikoa bidez erantzutean eta eskatutako informazioa ez entregatzean badirudi ez zela errespetatu GOGLen 17. artikuluan eta hurrengoetan eta ETELen [62. artikuluan](#) eta hurrengoetan informazio publikoa eskuratzeko eskaeren izapidetzeari buruz jasotako araubidea.

Zehazki, BGPk kexagileari mezu elektronikoa bidez erantzun zion bakarrik, eta ez zuen erabili interesdunari erantzuteko bitarteko elektronikoa egokia (geroago azalduko dugun moduan), ez baitu egoitza elektronikoa bat ezarrita informazio eskaerak ebazteko, eta hala dagokionean, interesdunari nahi duen informazioa emateko. Beraz, ez ziren erabili administrazioaren jarduketaren integritatea, trazabilitatea eta segurtasuna bermatzeko bitarteko elektronikoa formalak.

Gainera, aipatutako mezu elektronikorekin BGPk ez zuen ebazpenik eman GOGLen [20. artikuluren](#) terminoetan, eta ez zuen gainera une horretan eskatutako dokumentaziorik eman.

Dokumentazioa ere ez zuen eskuragarri jarri, eta hori egiteko aukera izan zuen BGPren webgunearen esteka baten bidez edo toki-erakundearen iragarkien ohol fisikoa kokatuta zegoen posta-helbidea adierazita.

5. BGPren informaziorik eskuratu ez zuenez, kexagileak erabaki zuen berriro ere toki-erakundera jotzea errepikatze zerga-ordenantzaren aldaketa-proposamena ezagutu nahi zuela, eta hala bazegokion, alegazioak egiteko.

Honaino iritsita, azpimarratu behar dugu kexagileak bigarren idazkia bidali zuela BGPra lehen idazkiarekin egin zuen moduan, hau da, BFAren erregistro elektronikoa. Hala eta guztiz ere, bitxia da BGPk ez zuela izan bigarren idazki horren berri.

BFAren erregistro elektronikoa erabili zuen, BGPk ez baitu erregistro elektronikoa orokorrik APELen [16. artikuluan](#) aurreikusitako terminoetan:

*“16. artikulua. Erregistroak*

*1. Administrazio bakoitzak erregistro elektronikoa orokor bat izango du, hartan idazpena egiteko edozein dokumentu aurkezten edo jasotzen dela ere administrazio horri lotutako edo haren mendeko edozein administrazio-organo, organismo publiko edo entitatetan. Erregistro horretan jaso ahal izango da, halaber, beste organo edo partikular batzuei zuzendutako dokumentu ofizialen irteera ere”.*

Hala, eskaera aurkeztea ezinezkoa zenez, kexagileak beste administrazio baten erregistroa jo zuen, aipatu dugun artikulua 4. apartatuan aurreikusitakoa betez:



*“4. Interesdunek toki hauetan aurkeztu ahal izango dituzte administrazio publikoetako organoetara zuzentzen dituzten dokumentuak:*

*a) Zuzentzen zaizkion administrazio edo organismoaren erregistro elektronikoa, eta 2.1 artikuluan aipatzen diren subjektuetako edozeinen gainerako erregistro elektronikoa.*

*b) (...).*

*c) (...).*

*d) Erregistro-gaietan laguntzeko bulegoetan.*

*e) Indarrean dauden xedapenetan ezarritako beste edozein tokitan.*

*Administrazio guzti-guztien erregistro elektronikoek osotara elkarreragingarriak izan behar dute, hartara berma dadin haien bateragarritasun informatikoa eta elkarrekiko konexioa, eta orobat erregistro-idazpenen eta edozein erregistroan aurkeztu diren dokumentuen transmisio telematikoa”.* (Arartekoak azpimarratu du).

Halaber, Sektore publikoaren bitarteko elektronikoen bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamendua onartzen duen martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuaren (aurrerantzean, RAFME gaztelaniazko siglengatik) [37 artikulua](#) haxe ezartzen du erregistro elektronikoen elkarreragingarritasunari buruz.

*“1. Las Administraciones Públicas dispondrán de registros electrónicos para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones, que deberán ser plenamente interoperables de manera que se garantice su compatibilidad informática e interconexión en los términos previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre y en el artículo 60 de este Reglamento (...)*”.

(Arartekoak azpimarratu du).

BGPk esan zuen kexagileak 2022ko abenduaren 22an BFAren erregistro elektronikoa bidalitako idazkiaren berri 2023ko urtarrilaren 11n izan zuela, BiscayTIKek ematen duen udal-administrazio kudeatzailearekin arazo teknikoak gertatu baitziren, zehazki hauek: 2022ko abenduaren 21ean eta 22an SICRESein (Sarrera eta Irteera Erregistroen Informazio Komuneko Sistema) eta 2022ko abenduaren 28an eta 29an elkarreragingarritasunarekin lotutako arazoak gertatu ziren.

Gainera, BGPk esan zuen 2023ko urtarrilaren 11n BFAk lehen aldiz bidali zizkiola BGPri “Erregistroen Sistema Integratuaren” bidez kexagileak 2022ko abenduaren 22an aurkeztu zituen idazkiak.



Azalpen tekniko nahasgarriak dira ustez, ondorengo arrazoi hauengatik.

Lehenik eta behin, BiscayTIK Fundazioak ematen duen udal-administrazio kudeatzailearekin lotutako arazoak aipatu ziren.

Arartekoak azpimarratu nahi du aipatutako kudeatzaileak Sarrera eta Irteera Erregistroko modulu bat duela, BiscayTIK erakunde publikoaren web-orrian deskribatzen den bezala: (<https://www.biscaytik.eus/eu-ES/administrazioa/Udal-Administrazio-Kudeatzailea/Orriak/default.aspx>). Badirudi BGPk ez duela erregistroa ezarrita herritarrek eskaerak aurkezteko. Hala izango balitz, kexagileak ziurrenik erabiliko luke. Horrenbestez, Arartekoak ez daki benetan BGPk udal-administrazio kudeatzailearen erregistro-sistema ezarri duen edo erregistro-idazpenak trukatzeko sistema besterik ez duen beste administrazio publikoekin lan egiteko, baina ez herritarrekin. Hori lehen aipatu dugun APELen [16. artikularen](#) guztiz aurkakoa da.

Beste alde batetik, BGPk SICRESekin eta elkarreragingarritasunarekin lotutako arazoak ere aipatu zituen, esanez horien ondorioz ezin izan zutela kexagileak 2022ko abenduaren 22an egindako eskaera 2023ko urtarrilaren 11ra arte jaso.

Gogoratu beharra dago SICRES<sup>5</sup> xedapen juridiko bat dela, eta sarrera eta irteera agirien askotariko erregistro-bulegoen artean erregistro-idazpenak trukatzeko modua eta bete behar diren gutxieneko teknologia-baldintzak ezartzen dituela. Horrenbestez, Arartekoak uste du arauak ez duela arazo teknikorik sortu erregistro-idazpenak jasotzea galarazteko.

Gainera, erakunde honetara ez da bidali BGPk orokorrean aipatu zituen elkarreragingarritasun-arazo zehatzei buruzko informaziorik, eta ez zen xehatu ezta ere Elkarreragingarritasunaren Eskema Nazionalean aurreikusitako zein elkarreragingarritasun-mailatan gertatu zen arazoa, hau da, antolamendu, semantika edo teknika mailan ([4/2010 Errege Dekretua](#), urtarrilaren 8koa, Elkarreragingarritasunaren Eskema Nazionala arautzen duena Administrazio Elektronikoen eremuan).

Azkenik, BGPk azaldu zuen kexagileak 2022ko abenduaren 22an aurkeztutako idazkiak 2023ko urtarrilaren 11n jaso zirela Erregistroen Interkonexio Sistemaren bidez. Arartekoaren ustez, BGP RAFMEren [60.2 artikuluan](#) aurreikusitakoaren arabera Ekonomia Arazoen eta Eraldaketa Digitalaren Ministerioak kudeatutako Erregistroen Interkonexio Sistema (aurrerantzean, SIR gaztelaniazko siglengatik) elkarreragingarritasun arazoak badago, beharbada arazoa SIR sistemari atxikitako

---

<sup>5</sup> Digitalizazio eta Adimen Artifizialeko Estatu Idazkaritzaren [2021ko uztailaren 22ko](#) Ebazpena, erregistro-erakundearen artean idazpenak trukatzeko datu-ereduen elkarreragingarritasunerako arau teknikoa onartzen duena.



administrazioetako erregistroen funtzionamendu orokorrekoa izan zen. Beste modu batera esanda, BGP SIR sistemara atxikita badago, aipatu duen elkarreragingarritasun-arazoa beharbada ez zaie BiscayTIK Fundazioak ematen duen zerbitzuari edo BFaren Sarrera eta Irteera Erregistroari egotzi behar. Azken finean, ez dakite zein den kexagileak BFaren erregistroan aurkeztu zuen bigarren idazkia izapidetzea galarazi zuen elkarreragingarritasun-arazoa.

Ezin da albo batera utzi —BGPk emandako informazioaren arabera— aztertutako kasuan elkarreragingarritasun-arazoak egon zirela erregistro elektronikoen artean, eta posible izan zela horien ondorioz arazoak sortzea herritarrek aurkeztutako eskaerak artatu eta izapidetzean, eta badirudi arazo horiek ez zituztela antzeman eta ia 20 egun behar izan zituztela konpontzeko.

Deskribatutako gertakariak ikusirik, Arartekoak beharrezkotzat jotzen du BGPk gorabeherak kudeatzeko dituen prozedurak eta erregistroak berrikustea, horrela aztertzeko ea beharrezkoa den informazio-eskuragarritasunari aplikatzekoak zaizkion segurtasun-neurriak eguneratzea, Segurtasuneko eskema nazionalak arautzen duen bezala ([311/2022 Errege Dekretua](#), maiatzaren 3koa, Segurtasuneko Eskema Nazionala arautzen duena).

Osterantzean, herritarrentzat kaltegarriak liratekeen eta ondore juridikoak sortuko lituzketen mehatxu eta arriskuak egin ahalko lirateke, eta BGPri askotariko erregistro elektronikoen bidez zuzendutako gaiak artatu eta izapidetzea arriskuan jar lezakete.

6. Administrazio elektronikoen arloan, BGPk Arartekoaren “Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa”<sup>6</sup> azterlana baliatu du.

Azterlanaren helburua da eremu publikoan digitalizazioaren arloan indarrean dagoen arau-esparru eguneratuaren egoera zein den jakitea (eta zehatzago, herritarrek administrazio publikoarekiko harreman digitaletan dituzten eskubideei, garapen teknologikoaren eta digitalizazio-prozesuaren aplikazioaren berehalako arazoei, nagusiki detektatzen diren koskei eta eremu publikoan horiek konpontzen saiatzeko aplikatzen ari diren moduei dagokienez), eta ondorio eta gomendioen bitartez administrazioari jarraibideak ematea, eta horrela, neurri juridiko eta tekniko egokiak hartzea ahalbidetzea administrazio elektronikoen aldaketak ezartzeko (betearazpen-laburpenaren 1. apartatua, 10. orrialdea).

Une honetan, azpimarratu behar da aurrekarietan azaldu den bezala, BGPk Arartekoari erantzun ziola zaila zela plataforma elektronikoen batean erakundetik

<sup>6</sup><https://www.ararteko.eus/eu/administrazio-digitala-eta-herritarrekiko-harremanak-euskal-administrazio-publikoetarako-aplikazioa>.



igarotzen diren idazki guztiak sartzera eta bestelako izaera juridikoa duten eta BGPrekin hitzarmenak dituzten beste operadore batzuekin lan egitea (besteak beste ETS edo Euskotren). Gainera, aipatu zuten egoitza elektronikoa ezarriko dutela berehala.

Hori dela-eta, ezberdindu egin behar dira aurkeztutako kexaren testuingurua eta BGPN eskaera bat aurkezteak dituen ondore juridikoak eta garraio publikoaren zerbitzuaren kudeaketarekin, garraio-tituluekin edo arlo horretan gerta daitezkeen gorabeherekin lotutako bestelako arazoak. Egiaz, aurreko ataletan aztertu dugun bezala, ez dute zerikusirik informazio publikoa eskuratzeko eskaera batek eta horren administrazio-izapidetzeak garraio-zerbitzuaren kudeaketari lotutako bestelako arazoekin.

Aurrekoa finkatuta, Arartekoak bere "Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa" azterlanean hauxe adierazi zuen berriaz erregistro elektronikoaren inguruan:

#### *"2.- Erregistro elektronikoa*

*Erregistro elektronikoko orokorrari dagokionez ere, ezarketa-mailak oso altuak dira, nahiz eta kasu guztietara ez heldu; administrazio elektronikoaren teknologia-arkitekturaren elementu nagusi hori ia erabat ezarrita dagoelako seinale ona da, eta hori aurrerapena da berez. (...)"*. (Arartekoak azpimarratu du).

Aurretik aipatu dugun bezala, BGPK ez du erregistro elektronikorik herritarrek beren eskaerak aurkezteko, eta horrenbestez, egokia dirudi toki-erakundeak Arartekoaren azterlana erabiltzea administrazio elektronikoaren oinarritzko arauak betetzearekin lotutako irtenbide juridikoak eta teknikoak aplikatzeko.

Beste alde batetik, azterlanaren ondorioak eta gomendioak atalean, Arartekoak hauxe esan zuen herritarrek administrazio elektronikoaren ezarpenean duten posizioaren azterketari dagokionez:

*"Bosgarrena.- Administrazio publikoa oso zorrotza izan da harekiko harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzera behartuta dauden subjektuek bitarteko telematikoak bakarrik erabiltzeko arau-eskakizunak betetzeari dagokionez, batez ere izapideak eta epeak bide horretatik betetzean. Eskakizun horiek leundu egin ditu bitarteko elektronikoei buruzko erregelamendu berriak: adibidez, zehaztaper batzuk sartu dira Administrazioarekiko harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzera behartuta dauden subjektuen prozedura-jarduketak konpontzeari buruz, APELaren 68.4 artikuluan modu anbiguoan idatzita zegoelako (erregelamenduaren 14. artikulua). Hala ere, zorrotasun hori ez da modu berean ikusten arauen hartzailea erakundea bera denean. Beraz,*





*administrazio elektronikoko sistema integratu bat eraikitzearen xedeak ez du bakarrik jardun publikoaren eraginkortasuna, efizientzia edo ekonomia hobetzea izan behar, baizik eta zerbitzu digitalizatuen hartzaileak diren herritarrei zerbitzu hobeak eta arinagoak ematea; hain zuzen, herritarrek ikusi beharko lukete haien posizioa hobetu egiten dela Administrazio publikoarekiko harreman presentzialei dagokienez, epeak erregularitasunez betetzen direla, Administrazioak badaukan dokumentazioa eskatzen ez diela edo, azken batean, haien zamak eta izapideak arintzen direla eta segurtasun juridiko handiagoa berenganatzen dutela. Bitarteko digitalak erabiltzean sortzen den etsipen-efektua argia da eta egitate honek egiaztatzen du: behartuta ez dauden subjektuen artean, erabilera oraindik ere noizbehinkakoa da, igaro diren urteak gorabehera. **Horregatik, komenigarria litzateke administrazio publikoek hausnarketa-prozesu sakona egitea harreman horren oinarriak kontzeptualki birplanteatzeko, herritarrekiko harremanen digitalizazioa areagotzeko erabakitasunez aurrera egin nahi bada. Gauzen egungo egoera dela-eta, administrazio publikoek administrazio elektronikoaren ezarketa eraginkor eta integraleko prozesua bizkortu behar dute, herritarrek barne-estimuluak eduki ditzaten bide presentzial edo fisikoan ez ezik bide telematikoan ere harremanetan jartzeko urratsa egiteko, beharrezko bermeak eta proportzionaltasun egokia edukiko dituztela jakinda”.***

Arartekoaren ustez, BGPk aipatutako azterlanean euskal administrazio publikoei zuzendu zitzaizkien hausnarketak eta gomendioak analizatu ditzake, horrela bere zerbitzuak elektronikoki emateko neurri juridiko eta teknikoak ezartzeko, administrazio elektronikoan indarrean dagoen araudian xedatutakoarekin bat etorriz.

Adibidez, Herritarrek zerbitzu publikoak elektronikoki erabiltzearen indargabetutako ekainaren 22ko 11/2007 Legea indarrean jarri zenetik, BiscayTIK Fundazioak (2008an sortu zenak) Bizkaiko toki erakundeei zuzendutako zerbitzuak ematen ditu administrazio elektronikoaren betearazpena errazteko.

Aurreko guztia ezarri eta gero, Arartekoak uste du aukera hori baliatuta, BGPk orain dela denbora asko ezarri ahal izan zuela erregistro elektronikoko bat APELen 16. artikuluan eta RAFMEren 37. artikuluan aurreikusitako terminoetan, eta guztiz funtzionatzen egon ahalko litzatekeela, modu horretan, herritarrek partzuergoari zuzendutako edozein eskaera, idazki edo agiri artatu eta izapidetzeko. Era berean, beharbada BGPk BiscayTIK Fundazioaren zerbitzuak erabili ditzake bere eskumenera arabera dagozkion zerbitzu publikoak elektronikoki ematen dituen egoitza elektronikoa ezartzeko.







Horregatik guztiagatik, otsailaren 27ko 3/1985 Legeak –erakunde hau sortu eta arautzekoak- 11.b) artikuluan ezarritakoaren arabera, honako gomendio hau egin zaio Bizkaiko Garraio Partzuergoari:

#### GOMENDIOA

- Bizkaiko toki ogasunen foru araudia betez, fisikoki eta elektronikoki ezagutaraztea zerga-ordenantzen aldaketak, eta herritarrek horiek kontsultatu ahal izatea informaziorako edo jendaurrean erakusteko dagokion epean.
- Gardentasun-araudian aurreikusitako terminoetan, informazio publikoa eskuratzeko eskaera guztiak izapidetzea.
- Elkarreragingarritasunezko erregistro elektronikoko bat ezartzeko neurri tekniko, juridiko eta antolamenduak ezartzea, eta hala, herritarrek zuzenean administrazio horretan aurkeztu ahal izatea idazkiak, agiriak eta eskaerak.
- Gorabeherak kudeatzeko prozedurak eta erregistroak berrikustea, elkarreragingarritasun-arazoak berehala detektatu eta konpontzea ahalbidetzen dutenak, Segurtasuneko Eskema Nazionalaren betekizunak betez.
- Kexagileari aukera ematea alegazioak egiteko bidaiarien garraio publikoko zerbitzuaren prestazio-tasen zerga-ordenantza arautzailea hurrengoan berrikusten denean.

