



Arartekoaren 2023R-2752-23 Ebazpena, 2023ko azaroaren 28koa. Honen bidez, Getxoko Udalari gomendatzen dio herritarren arretarako bulegoan aurrez aurreko arreta izateko alde zuzeneko hitzordua ken dezala.

Aurrekariak

1. Arartekoak izapidetzeko onartu zuen hiritar batek aurkeztutako kexa, ez zegoelako ados aparkaldi arautuko gunean (TAO) egoiliar-txartela eskuratzeko izapide bat gauzatzeko derrigorrezko aurretiazko hitzordua ezarri diotelako.

Kexagileak Arartekoari adierazi zion 2023ko abuztuaren 30ean Getxoko Udaleko herritarrentzako arreta-bulegora bertaratu zela TAO gunean egoiliar-txartela eskatzeko eta ezin izan zuen egin izapidea, eginkizun horiek betetzen zituen funtzionarioa bajaran zegoelako eta ez zegoelako hura ordezkatzeko zuzenik eta, gainera, beren-beregi adierazi zitzaion aurretiazko hitzordua eskatu behar zuela. Kexagileak azaldu zuenez, ez zegoen hitzordurik 3 egun geroagora arte, eta benetan behar zuen izapidea egun horretan bertan egitea, ez zuelako denbora librerik Getxoko Udalera bertaratzeko administrazioaren arabera eskuragarri gelditzen ziren ordu eta egunetan. Bien bitartean, kexagileak adierazi zuen aparkalekua ordaindu behar zuela egoiliartxartela eskuratzeko eskubidea duen arren.

Gauzak horrela, kexagileak kexa bat jarri zuen 2023ko irailaren 11n Getxoko Udalean. Horren bidez bere arazoa azaldu zuen. Hala ere, adierazi duenez, bi hilabete igaro ondoren jaso zuen erantzuna, administrazioak 2023ko irailaren 14an hura jaso zuela jakinarazi arren.

Azkenik, kexagileak kexa idazkian azaldu zuen ez zaiola egokia iruditzen administrazioarekin harremanetan jartzeko eta izapide erraz bat egiteko aurretiazko hitzordua behar izatea; era berean, adierazi du ez zaiukiola aurkeztu betebeharrak horren arrazoiak.

2. Kexan azaldutako egitateak ikusita, Arartekoak laguntzeko eskaera bidali zion Getxoko Udalari, eta, horren bidez, eskatu zuen jakinaraz ziezaiotela zergatik ezarri zen herritarrei arreta emateko alde zuzeneko hitzorduen sistema bat.

Horrez gain, Arartekoak jakin nahi izan zuen ea alde zuzeneko hitzorduen sistema derrigorrezkoa zen udalean egin beharreko izapide eta jarduketara guztietarako, eta, hala izanez gero, administrazioak erabaki hori hartzeko zer irizpide tekniko eta zer antolamenduzko irizpide izan zuten.





Azkenik, alde zuzeneko hitzorduaren sistema derrigorrezkoa izanez gero, Arartekoak toki-erakundeari galdetu zion ea zein zen sistema hori ezartzea gaitzeko araudia.

3. Geroago, Getxoko Udalaren erantzuteko txostena sartu zen erakunde honen erregistroan. Udalak Arartekoari azaldu zion ezin izan ziola arreta eman kexagileari eginkizun horietaz arduratzen den langilea bajaran zegoelako une horretan. Udalaren ustez, ez zen argi azaldu, Herritarren Arretarako beste Bulegoan arreta jasotzeko alde zuzeneko hitzordua eskatzeaz gain, ez zitzaion beste aukerarik aipatu kudeaketa hori egiteko. Izan ere, udalaren webgunean adierazten den bezala, TAO txartela lortzeko alta eskaera telematikoki, telefonoz edo aurrez aurre egin daiteke. Arretarako, hitzordua eskatu behar da alde zuzenetik.

Bestalde, Getxoko Udalak zera gaineratu zuen alde zuzeneko hitzorduaren harira egindako erantzuteko txostenean:

“no disponemos de una norma habilitante respecto a la cita previa pero, al igual que están haciendo otros ayuntamientos, el Ayuntamiento de Getxo estableció la necesidad de solicitar cita previa para la realización de determinados trámites, trámites que requieren para su ejecución de un determinado tiempo y con personas especializadas en dicho trámite, o de trámites en los que se requiere la verificación de la identidad, ya que no son de resolución inmediata. Y asimismo, se realizan trámites en los que no es necesaria la solicitud de cita previa. Por lo tanto, y como criterio técnico y organizativo para poder prestar una mejor atención presencial y organizar la atención sin colas de espera inadecuadas, se incorporó la solicitud de cita previa. Pero como le he señalado, para la realización de la solicitud de la tarjeta de la OTA también se dispone de otras opciones como la telefónica o la telemática”.

Jarraian, zera adierazi zuen udalak: Sektore publikoak bitarteko elektronikoen bidez jarduteko eta funtzionatzeko Erregelamendua 2021eko apirilean jarri zen indarrean, eta ez du ezer esaten alde zuzeneko hitzorduari buruz, baina zerbitzu publiko elektronikotarako sarbidea erraztu dezaketen elementu eta baliabide batzuk aipatzen ditu, hala nola sare sozialak, telefonoa, posta elektronikoa, Interneteko atariak eta abar, erregistro-arloko laguntza-bulegoez gain, eta udalak horietako batzuk erabili izan ditu.

Getxoko Udalak bere erantzun idazkian adierazi zuenez, gaur egun txandak kudeatzeko makina batzuk martxan jartzen ari dira. Horien bidez, dagokion tiketa aurrez aurre jasotzeaz gain, txanda bat erreserbatu daiteke alde zuzenetik hitzordua eskatuta.





Azkenik, tokiko erakundeak barkamena eskatu dio kexagileari. Izan ere, uste du informazio argiagoa eta egokiagoa jaso izan balu izapidea hobeto kudeatu ahal izango zuela, eragozpen handiagorik gabe, baina ez da hala izan.

4. 2023ko azaroaren 16an, kexagileak bi hilabete lehenago aurkeztu zuen kexaren erantzuna jaso zuen. Erantzunean, Getxoko Udaleko kalitate arloak hau adierazi zuen:

“existen varios medios a su alcance para poder tramitar dicha solicitud, entre ellos la tramitación telemática para personas residentes propietarias del vehículo: (siempre y cuando todos los datos obrantes en esta administración estén actualizados y coincidan con la solicitud) Pero ha de tenerse en cuenta que dicha autorización no es inmediata y queda supeditada a la confirmación por parte del Ayuntamiento del abono de la tasa correspondiente, por lo que la inmediatez demanda deberá ser prevista con antelación por el solicitante, no pudiendo trasladar su urgencia, a la inmediatez de un trámite administrativo que requiere de verificaciones que no siempre son inmediatas, o requieren de informe y comunicación correspondiente”.

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

Gogoetak

1. Administrazio publikoak Konstituzioa, Legea eta Zuzenbidea erabat jarraituta jardun behar du. Jarduketetan eta harremanetan Sektore Publikoaren Araubide Juridikoari buruzko urriaren 1eko 40/2015 Legearen [3.1 artikuluan](#) jasotako printzipioak errespetatu behar ditu, eta horien artean honako hau ere bai: *“Sinpletasuna, argitasuna eta herritarrekiko hurbiltasuna”*. (Arartekoak azpimarratu du).

Toki-administrazioari aplika dakioken esparruan, Toki Araubidearen Oinarriak Arazten dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legearen [2. artikuluan](#) ezarrita dago eskumenak garatzea eta jarduera hurbiltasun-printzipiora egokitu behar direla.

Euskal Autonomia Erkidegoko lurralde-esparruan, Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legeak zera ezartzen du [hitzaurrean](#): *“udalak dira herritarrek arazoak konpontzeko jotzen duten lehendabiziko atea, eta udalen legitimazio instituzionalaren oinarria da, neurri handi batean, herritarren beharrei erantzun egokia ematea eta herritarrei bizi-kalitate egokia eskaintzea, eskubide guztiak baliatzeko aukera bermatuta; horien artean, gainera, hizkuntza-eskubideak”*.





Hitzaurrean ere zera ezartzen da legeari buruz: *“lege honek bilatzen du euskal toki-erakundeei erabateko toki-autonomia bermatzea modu efektiboan esku har dezaten beren auzotarren interes eta asmoei eragiten dieten gaietan, muga bakarra izanik errespetatzea eraginkortasunaren, efizientziaren eta administrazio onaren printzipioak”*. (Arartekoak azpimarratu du).

Legeak dituen helburuetako bat hauxe da: *“udalak herritarrei dagokienez daukan hurbileko administrazioren izaera”*.

Azkenik, arauaren hitzaurrean azpimarratzen da udalak direla lehentasunezko hurbiltasun-maila, eta, beraz, herritarren premien harira sentsibilitaterik handiena izan behar duena. Eta, horrenbestez, honako hau dira: *“herritarrak arazoak dituenean jotzen duen lehenengo atea da”*.

Azaldutako guztiaz gain, Arartekoaren iritziz, berebizikoa da azpimarratzea, testuinguru honetan, hurbiltasun-printzipioak duen garrantzia. Euskadiko Toki erakundeei buruzko Legearen [4. artikuluan](#) honela dago jasota:

“4. artikulua.– Toki-araubideari buruzko eta udalen eta gainerako toki-erakundeen zuzendaritza politikoari eta gobernu-ekintzari buruzko printzipio zuzentzaileak.

1. (...).

2.– Udalen eta gainerako toki-erakundeen zuzendaritza politikoa eta gobernu-ekintza lege honetan ezarritakoaren eta honako printzipio hauen arabera garatuko da:

(...)

e) Herritarrekiko hurbiltasunaren printzipioa˙. (Arartekoak azpimarratu du).

Euskadiko toki-administrazioari aplika dakioken araudiaren arabera, herritarren arretarako bulegoak administrazio publikora jotzeko lehenengo ataria dira udalerrri batean bizi diren herritarrentzat. Herritarrek udalera jotzen dute administrazio onean oinarritutako eta beren premiak asebetetzeko zerbitzu publikoa emango zaielakoan.

Kexa honen kasuan, aurrekarietan jasota geratu denez, herritarrak Getxoko Udalaren herritarren arretarako bulegora jo zuen administrazio-izapideak egiteko. Udal zerbitzuan adierazi zioten ezin zuela nahi zuen kudeaketa egin funtzionario arduraduna bajaran zegoelako, eta horretaz gain, aldeztu aurretik hitzordua eskatu behar zuelako. Kexagileak egiaztatu zuen eskuragarri zegoen hurrengo hitzordua hiru egun beranduago zela eta hurrengo egunetan bera ezin zela joan Getxoko Udalera. Beraz, aparkatzeko eremu arautuan aparkatzeagatik ordaintzen jarraitzeko egoeran zegoen, nahiz eta egoiliarrentzako eta erroldatuta zeudenentzako aparkatzeko baimena lortzeko eskubidea izan.





Kexagileak izan zuen egoera horrek, antza, aurrez aipatutako legerian ezarritako hurbiltasun-printzipioa urratzen du; izan ere, derrigorrezko aldez aurreko hitzordua eskatzeko sistemak eragotzi zuen aurrez aurre ebatzi ahal izatea administrazio publikora jotzeko lehenengo atari horretako administrazio-izapidea.

2. Getxoko Udalak ezarritako aldez aurreko hitzorduaren sistemaren harira, Arartekoak egokitzat jotzen du lehenik eta behin azaltzea sistema hori erabiltzea erabakitzeke arrazoia eta testuingurua zeintzuk izan ziren.

SARS-CoV-2 koronabirusak (COVID 19) eragindako pandemian, osasun publikoa babesteko neurri beharrezkoak, egokiak eta proportzionalak hartu ziren, hala nola administrazioek aldez aurreko hitzordua ezartzea. Testuinguru horretan, Arartekoak adierazi zuen herritarren arreta indartu behar zela, pertsonak administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideetan kalterik ez izateko, eta neurriak hartu behar zirela bazterketa digitalaren aurka borrokatzeko larrialdi-egoeretan, hala nola COVID-19aren pandemiaren ondoriozkoetan, Arartekoaren 2020ko azaroaren 5eko 4/2020 Gomendio orokorraren¹ bidez.

Aldez aurreko hitzordua eskatzeko hainbat sistema ezartzeari dagokionez, Euskal Herriko administrazio publikoei gomendatu zitzaizen hainbat mekanismo ezar zitzatela herritarrek beren eskubideetan edo igurikimenetan inolako kalterik jasan ez dezaten ahalbidetzeko, eta hori geroago ere errepikatu zen aurretik aipatutako 2021eko azterlanean: *“Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa”*².

Erakunde honen iritziz, aldez aurreko hitzordua aukera bat izan daiteke herritarrei kudeaketa eta zerbitzu publiko hobeak emateko, **interesdunen esku geratzen bada**. Hala ere, eskabideak eta dokumentuak aurkezteko aldez aurreko nahitaezko hitzordua ezartzeko erabakia ez dirudi interes orokorrean oinarritutako eta ordenamendu juridikoan aurreikusitako arau edo xedapenetan oinarritutako neurria denik, ezta administrazio ona izateko eskubidearekin bat datorrena ere. Eskubide horrek barne hartzen du, bereziki, administrazioak bere erabakiak arrazoitzeko duen betebeharra (Europar Batasunaren Oinarritzko Eskubideen Gutunaren 41. artikulua³) eta Auzitegi Gorenaren jurisprudentziak argudiatzen du, Konstituzioaren [9.3](#) eta [103](#) artikuluetan eta Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren [printzipio orokorretan](#).

¹ <https://ararteko.eus/eu/arartekoaren-42020-gomendio-orokorra-2020ko-azaroaren-5ekoa>

² <https://www.ararteko.eus/eu/administrazio-digitala-eta-herritarrekiko-harremanak-euskal-administrazio-publikoetako-aplikazioa>

³ https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/tr_lisboa/eu_tr_lisbo/adjuntos/carta_derechos_eu.pdf.



Horregatik, 2020ko abenduaren 3ko Epaia (errekurtso zenbakia: 8332/2019)⁴ azpimarratu behar da; izan ere, bigarren oinarri juridikoan adierazten denez:

“Y no está de más traer a colación el principio a la buena administración que, merced a lo establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ha adquirido el rango de derecho fundamental en el ámbito de la Unión, calificándose por algún sector doctrinal como uno de los derechos fundamentales de nueva generación del que se ha hecho eco la misma jurisprudencia de este Tribunal Supremo desde la sentencias de 30 de abril de 2012, dictada en el recurso de casación 1869/2012 (ECLI:ES:TS:2012:3243); hasta la más reciente sentencia, con abundante cita, 1558/2020/, de 19 de noviembre último, dictada en el recurso de casación 4911/2018 (ECLI:ES:TS:2020:3880); que se ha querido vincular, en nuestro Derecho interno, a la exigencia que impone el artículo 9.3º de nuestra Constitución sobre la proscripción de la arbitrariedad en la actuación de los poderes públicos; pero que, sobre todo, debe considerarse implícito en la exigencia que impone a la actuación de la Administración en el artículo 103, en articular con le impone los principios de sometimiento "pleno" a la ley y al Derecho. Y en ese sentido, es apreciable la inspiración de la exigencia comunitaria en el contenido de los artículos 13 y 53 de la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas al referirse a los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración.

Pero la buena administración es algo más que un derecho fundamental de los ciudadanos, siendo ello lo más relevante; porque su efectividad comporta una indudable carga obligación para los órganos administrativos a los que se les impone la necesidad de someterse a las más exquisitas exigencias legales en sus decisiones, también en las de procedimiento. (...). (Arartekoak azpimarratu du).

Hori horrela, aldez aurreko nahitaezko hitzorduaren eskakizuna bere horretan mantentzeak urratu egin ditzake Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen Legeak, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren Legeak eta Euskadiko Toki Erakundeei buruzko Legeak herritarrei aitortzen dizkieten eskubideak, hurbiltasunaren eta zerbitzu eraginkorraren printzipioak errespetatzera behartzen baitu.

Halaber, Arartekoak honako hau adierazi zuen bere [2022ko urteko txostenean](#):

“Cuando las administraciones establecen únicamente la vía telemática para la concertación de la cita previa, requerida para la realización de cualquier trámite,

⁴ [ECLI:ES:TS:2020:4161](#)



y no disponen de mecanismos de atención presencial, ni tan siquiera para solventar situaciones de urgencia, se convierte en un obstáculo para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y el cumplimiento de sus obligaciones (...)

El Defensor del Pueblo ha iniciado actuaciones ante administraciones concretas, señalando que la cita previa puede ser una vía preferente de atención a las personas, pero no un requisito absoluto. Además, considera que es necesario disponer de medios alternativos al electrónico para obtener cita previa para el acceso a las oficinas de atención ciudadana o a las oficinas de registro". (Arartekoak azpimarratu du).

Beste defentsa erakunde batzuk ere ildo horretatik aritu dira, hala nola Síndic de Greuges de Catalunya AO-00164/2022 espedientearen ebazpenean, Kataluniako administrazioetan⁵, arreta jasotzeko aurretiazko hitzorduari buruzkoan, Andaluziako Herriaren Defendatzaileak Andaluziako Juntari zuzendutako ofiziozko jarduketa batean (23/7738 espedientea⁶) edo Valedora do Pobo delakoak 2022ko urteko txostenean⁷.

Behin azalduta erakunde honek alde zuzeneko nahitazeko hitzordua ezartzeari buruz duen posizio doktrinala, azpimarratu behar da Getxoko Udalak onartu duela ez dagoela ezartzeko gaitasuna ematen duen araurik.

Alabaina, argudiatu dute antolamenduzko irizpidea eta irizpide teknikoa dela aurreko aurreko arreta hobea eman ahal izateko eta arreta ematerakoan gehiegizko ilarak saihesteko. Ararteko honek ez daki Getxon alde zuzeneko hitzorduen sistema ezartzeak hobekuntzarik ekarri duen pandemia aurreko sistemarekin alderatuta. Erakunde honek ez du horren harira azalpenik jaso udalak Arartekoaren laguntza-eskaerari emandako erantzunean. Hori guztia, nahiz eta Arartekoak espezifikoki eskatu zuen erabaki hori hartzeko irizpide teknikoen eta antolamenduzko irizpideen berri eman ziezaiotela.

3. Bestalde, Arartekoak aukera izan du Getxoko Udalak alde zuzeneko hitzordua behar duten izapideei buruz emandako informazioa aztertzeko, webgunean herritarren arretari buruz dagoen esteka kontsultatu baitu⁸.

⁵ https://www.sindic.cat/site/unitFiles/8945/DT_839457_cor_es.pdf

⁶ <https://www.defensordelpuebloandaluz.es/sugerimos-a-la-junta-de-andalucia-que-proceda-a-regular-la-cita-previa-incluyendo-la-posibilidad-de>

⁷ <https://www.valedordopobo.gal/wp-content/uploads/2023/10/INFORME-ANUAL-DE-LA-VALEDORA-DO-POBO-AL-PARLAMENTO-DE-GALICIA-2022-CASTELLANO.pdf> (orrialdeak: 164 tik 166ra)

⁸ <https://www.getxo.eus/eu/atencion-ciudadana/>





Hala, egiaztatu du aurrez aurre herritarren arretarako bulegoetara joateko eta berriazko erregistroa eskatzen duten izapideak egiteko beharrezkoa dela alde zurretik hitzordua eskatzea. Horien artean, egoiliarren aparkalekua baimentzeko eskaerak ere aurretiko hitzordua behar du, Udalaren webgunean agertzen den izapide espezifikoan adierazten den bezala⁹.

Azpimarratu behar da aipatutako webgunean eta hitzordua eskatzeko inprimakian¹⁰ agertzen den datuen babesari buruzko legezko abisuak zera dioela:

“Datu horiek "aldez AURREKO HITZARMEN ESKAERAK" tratamenduan sartu dira. Getxoko Udala da tratamenduaren arduraduna (Foru kalea 1, komunikazioa@getxo.eus), eta ohiz kanpoko osasun-egoeraren ondorioz hainbat udal-arlotan aurretiko hitzordu-eskaerak jasotzea du helburu. Tratamenduaren oinarri juridikoa legezko betebeharrak bat eta interes publikoko misio bat betetzea da, eta ez dago jasota datu pertsonalen lagapenik. Zure titullarrak eskubidea du zure datuak eskuratzeko, zuzentzeko, ezabatzeke eta eramateko, eta zure tratamendua mugatzeko edo ukatzeko, Udalaren posta-helbidera edo datuak@getxo.eus (datuen babeserako ordezkaria) helbidera idatzizko komunikazio bat bidaliz, bi kasuetan zure nortasuna egiaztatzen duen agiria barne. Korporazioaren egoitza elektronikoa horretarako eskuragarri dagoen izapide elektronikoa ere has dezakezu. Informazio gehiagorako: www.getxo.eus/datos”. (Arartekoak azpimarratu du).

Aipatutako lege-testuan ikus daiteke alde zurreko hitzorduaren sistemak duen xedea salbuespenezko osasun-egoeran oinarritzen dela, eta, aurrez arrazoitu den bezala, gaur egun, administrazio eskudunek herritarren osasuna babesteko egituratu zituzten osasun-neurri guztiak ezabatu dira eta ez daude indarrean.

Zehazki, Ministro Kontseiluak akordio bat onetsi zuen, zeinaren bidez 2023ko uztailaren 5ean deklaratu baitzen COVID-19ak eragindako osasun-krisiaren egoera amaitu zela¹¹.

Bestalde, alde zurreko hitzorduaren markoan datu pertsonalak tratatzeko legitimazioaren oinarria, aipatutako legezko abisuan diotenaren arabera, legezko betebeharrak batean eta interes publikoko misio batean funtsatzen da.

Aurreko gogoetetan jasota geratu den bezala, eta udalak berak onartu duenez, legitimazioa ez dago funtsatuta lege-maila duen xedapen batean ere, eta, nolana

⁹ <https://www.getxo.eus/eu/desarrollo-urbanistico-sostenible/infraestructuras/personas-residentes1>

¹⁰ <https://eudala.getxo.eus/gcitasprevias/Menu.aspx?IdiomaRCP=EU>

¹¹ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2023-15552>

ere, ez dirudi administrazioaren eskumenak egikaritzearekin eta garatzearekin lotutako interes publikoko misio batean oinarritua dagoenik.

Puntu honetan, gogorazi behar da administrazio onerako eskubideak barne hartzen duela erabaki publikoak arrazoitze eskubidea. Eta arrazoibidearen irismena administrazio-jarduketaren sektore guztietan zabaldu behar da, Auzitegi Gorenaren abenduaren 3ko 8073/2002 Epaian¹² jasotakoaren arabera, *“el deber de motivar -deber, porque está previsto en la ley, convirtiéndose en obligación al proyectarse a cada concreto supuesto- es un derecho subjetivo público del interesado no sólo en el ámbito sancionador sino en todos los sectores de la actuación administrativa: la Administración ha de dar siempre y en todo caso, razón de sus actos, incluso en el ámbito de su potestad discrecional, cuyos elementos reglados (competencia, adecuación a los fines que la legitiman, etc.), cuyos presupuestos, y cuya sujeción a los principios generales son aspectos o facetas que son siempre controlables]”*.

Azken batean, kexagileari legean oinarrituta ez dagoen eta arrazoibiderik ez duen betebeharrak inposatu zaio.

4. Arartekoari erantzuteko txostenean, Getxoko Udalak azaldu du ezen, Sektore publikoaren bitarteko elektronikoen bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamendua onartzen duen [203/2021 Errege Dekretuak](#) (aurrerantzean, RAFME gaztelaniazko siglak) ezer ere ez duela esaten alde aurreko hitzorduari buruz, eta bitartekoak eta kanalak egituratzen dituela zerbitzu publikoetara bitarteko elektronikoen bidez jo ahal izateko. Horrez gain, udalak azpimarratzen du kanalak badituela herritarrei informazioa emateko bitarteko elektronikoen bidez zerbitzu publikoetara jotzeari buruz.

Ildo horretatik, defendatzaile honen iritziz, azpimarratu behar da RAFMEren [4. artikulua](#) ezartzen duela informazio-kanalak gaitu behar direla zerbitzu publiko elektronikoen bidez jotzea errazteko. Baina horrek ez du zerikusirik kexagileari gertatutako egoerarekin.

Are gehiago, aipatutako artikulua xedea da informazioa emateko kanalak gaitzea, baina ez du betebeharririk ezartzen harremanetan jartzeko bitarteko baten edo beste baten bidez, eta Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen Legearen [12. artikulua](#) batera interpretatu behar da, azken hori bitarteko elektronikoen erabiltzeko laguntzari eta administrazioarekin harremanetan jartzeko bitartekoa aukeratzeko eskubideari buruz (Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen Legearen [14.1 artikulua](#)). Hori horrela, erregistroari lotutako gaitan laguntzeko bulegoek informazioa eta laguntza aurrez

¹² [ECLI:ES:TS:2002:8073](#)



aurre eman behar dituzte zerbitzu publikoetara jotzeko aukera emateko oro har, eta ez soilik elektronikoetara.

Alderdi horiek ez dirudi bermatuta daudenik kexan aztertu den egoeran; izan ere, kexagileak udalaren zerbitzu batera jo du informazioa eskuratzeko eta beste egun baterako aldez aurreko hitzordua eskatzeko betebeharraren berri eman diote, udalak ahal duenean joateko, eta ez interesdunak berak ahal duenean.

5. Arartekoak uste du hausnarketa egin behar dela berdintasun-printzipioaren inguruan herritarrei arreta ematearen markoan, eta aldez aurreko hitzorduak herritarrengan izan dezakeen eraginaren inguruan ere bai, administrazioarekin harremanetan jartzeko aukeratzen duten bitartekoaren arabera.

Hala, Euskadiko Toki Erakundeei buruzko Legearen [4. artikuluan](#) jasotzen denez, udalerrietako eta gainerako toki-erakundeetako gobernu-ekintza eta zuzendaritza politikoa lege horretan ezarritakoaren arabera izan behar dira, bai eta, beste batzuen artean, berdintasun-printzipioaren arabera ere bai.

Euskadiko Toki Erakundeei buruzko Legearen [43. artikulua](#) zera ezartzen du udalerrri bateko herritarren eskubideei buruz:

“43. artikulua.– Udalerriko auzotarren eskubideak.

1.– Auzotarren eskubideak dira honako hauek:

(...)

e) Zerbitzu publikoak eta interes orokorreko zerbitzu pribatuak modu eraginkorrean eta berdintasun-baldintzetan eskuratzeko, lege honetan eta kasuan kasuko ordenantzetan eta erregelamenduetan ezarritakoaren arabera. Bereziki sustatuko da gizartean desabantailan dauden edo objetiboki hala eskatzen duten pertsona, kolektibo eta taldeek udal-zerbitzu horietara iristea.

(...).” (Arartekoak azpimarratu du).

Hori horrela, Arartekoaren iritziz, hausnartu behar da ea herritarrek zerbitzu publikoetara berdintasun-egoeran jotzen duten Getxoko Udalarekin aurrez aurre edo elektronikoki harremanetan jarri nahi diren aukeratu behar dutenean.

Erakunde honen iritziz, aurrez aurre arreta emateko zerbitzu publikoak aldez aurreko hitzorduaren sistema baten mende egonez gero, baliteke, bitarteko elektronikoak erabilia, administrazioarekin dagoen harreman juridikoa berdintasun-baldintza beretan ez gauzatzea honako arrazoi hauengatik.

Esate baterako, eskaera bat egiteko, idazki bat erregistratzeko, dokumentu bat eskatzeko eta erregistro elektroniko orokorraren bidez zein udalaren egoitza elektronikoaren izapide elektroniko espezifikoen bidez administrazio-izapideren





bat egiteko, **ez dago inolako oztoporik edota eragozpenik**. Harreman elektronikoa baliatzen da interesdunak aukeratzen duenean, eguneko edozein ordutan, ahal duenean. Harreman elektronikoa marko horretan ez dago aldez aurreko hitzordurik, berehalakoa da eta ez da izapidearen konplexutasuna aurrez aztertzen, ezta kontrolatzen ere.

Horrenbestez, defendatzaile honen iritziz, zerbitzu publikoetara aurrez aurre jotzeak ezin du desberdina izan bitarteko elektronikoen bidez jotzearekin alderatuta, eta, beraz, administrazioak bermatu behar du berdintasun-printzipioa betetzen dela zerbitzu publikoak ematen direnean, herritarrek udalarekin harremanetan jartzeko aukeratzen duten bitartekoa aurrez aurrekoa izan zein elektronikoa izan.

6. Administrazioak barkamena eskatu zion kexagileari. Izan ere, uste du informazio argiagoa eta egokiagoa jaso izan balu izapidea hobeto kudeatu ahal izango zuela, eragozpen handiagorik gabe. Horri dagokionez, Arartekoak modu positiboan baloratu du Udalaren jarrera. Hala ere, defentsa erakunde honen arabera, eragindako pertsonari ere barkamena eskatu beharko litzazkioke. Izan ere, Getxoko Udalak bi hilabete beranduago kexari erantzun zionean ez zion barkamenik eskatu bere idazkian.

Azkenik, tokiko erakundearen erantzun horretan, izapidetzeko aukera teknologiko bat eskaini zen, eta horren zailtasunari buruzko argudioak ematen ditu. Nolanahi ere, horrek ez du esan nahi ezinezkoa denik kexagileak aurrez aurreko bitartekoen bidez aldez aurretik eskaera aurkeztea.

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

GOMENDIOA

- Aldez aurreko nahitaezko hitzordua ken dezala herritarren arretarako bulegoetan izapideak eta eskaerak egiteko eta idazkiak aurkezteko.
- Aldez aurreko hitzorduaren sistema jar dezala herritarrek nahi izanez gero aukeratzeko.
- Kexagileari ere Arartekoari eskainitako barkamena helaraz diezaiola, eta informazio argia eta egokia eman diezaiola, behar dituen administrazio izapideak egin ahal izateko, zuzenbide, teknologia edo antolaketa eragozpenik gabe.

