



Arartekoaren 2023S-831-23 ebazpena, 2023ko urriaren 10ekoa. Horren bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiaren Bide Azpiegituretako Departamentuari iradokitzen zaio hausnartu dezala Abiatu teleordainketa gailuarekin lotutako arreta ez presentzialari eta Bidegik kudeatzen duen Abiatuaren interes publikoko helburuari buruz.

Aurrekoak

1. Arartekoak kexa bat onartu zuen izapidetzeko, zeinaren bitartez esku hartzeko eskatzen zitzaion ibilgailua behin-behinean ordezkatzeko telefono edo Internet bidez arretarik ematen ez zelako Gipuzkoako Azpiegituren Agentzia - Agencia Guipuzcoana de Infraestructuras SAre (aurrerantzean, Bidegi) Abiatu teleordainketako ordainketa telematikoko gailua erabiltzerakoan.

2. Kexagileak azaldu zuen Bidegi foru merkataritza sozietateak ematen duen Abiatu ordainketako gailu telematikoa erabiltzen duela, eta horren bitartez, Gipuzkoako Lurralde Historikoan AP-8 eta AP-1 autobideak erabiltzeagatik kanonari lotutako Gipuzkoako askotariko foru arauetan araututako ordainketa sistemako onurak eta deskontuak jasotzen dituela.

Kexagileak azaltzen duenez, matxura izan zuen bere ohiko ibilgailuan, eta, ondorioz, konponketa-tailerrak ordezko ibilgailu bat eman zion. Horregatik matrikularen eta ibilgailuaren ezaugarrien aldaketa jakinarazi zizkion Bidegiri gailu telematikoa erabiltzen jarraitzeko, eta, horrela, arestian aipatu diren bideen erabiltzaile gisa zegozkion deskontuak baliatzeko.

3. Bidegik esan zionaren arabera, beste ibilgailu batean gailu telematikoa erabiltzen jarraitzeko, erabiltzaileak [abenduaren 23ko 19/2014 Foru Araua](#) bete behar du, ekainaren 15eko 4/2010 Foru Dekretu-Araua aldatzen duena (haren bidez, Gipuzkoako Lurralde Historikoan 2010eko uztailaren 1etik aurrera AP-8 eta AP-1 autobideak erabiltzeko kanonaren zenbatekoak finkatzen dira). Gainera, Abiatu gailu telematikoa erabiltzeko deklaraturako ibilgailua ordezkatu nahi bazuen, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuko bulegora joan beharko zuen, Aritzeta zerbitzugunean, GI-20-KP 14,800 Usurbilen, hala, beste gailu bat eskuratzeko. Horretaz gain, tailerreko ziurtagiri bat aurkeztu behar zuen matxuratutako ibilgailuaren titularra, marka, modeloa eta matrikula adieraziz, eta ordezko ibilgailuaren inprimakia bete behar zuen azkenik.

4. Kexagileak Bidegiri esan zion arazoak zituela Usurbilgo bulegoetara joateko, Aretxabaletan erroldatuta baitago, eta hara joateak sortuko lizkiokeen gastu ekonomikoak eta denbora inbertsioa ez zitzaizkiola egokiak iruditzen. Halaber, esan





zuen Bidegiren erantzunak ez zuela betetzen foru araudian xedatutakoa, eta ez zela aurreikusten ezta ere alderdien artean sinatutako bestelako tresna juridikorik.

Azkenik, Bidegiri bestelako aukera batzuk proposatu zizkion ibilgailua behin-behinean aldatzeko webgunean edo telefono bidez, baina erakunde publikoak ez zituen kontuan hartu. Bidegik berretsi zuen ordainketarako gailu telematikoa aldatu eta ordezkatzeko modu bakarra aurrez aurre joatea zela, eta beraz, Usurbilgo Bidegiren bezeroarentzako arreta zerbitzura joan beharra zuela.

5. Kexan deskribatutakoak ikusirik, Arartekoak Gipuzkoako Foru Aldundiaren Bide Azpiegituretarako Departamentuaren laguntza eskatu zuen, eta honakoei buruzko informazioa eskatu zuen:

- Zergatik foru merkataritza sozietateak herritarrei arreta emateko baliabide presentzialak baino ez dituen eskaintzen Bidegik zuzkitzen duen Abiatu ordainketa-gailu telematikoari lotutako ibilgailuen datuak ordeztan edo aldatzen direnean.
- Zergatik ez den baliabide alternatiborik (telefonikoak edo telematikoak) eskaintzen Bidegik zuzkitzen duen Abiatu ordainketa-gailu telematikoari lotutako ibilgailuen datuak aldatzeko.
- Abiatu gailu telematikoari lotutako ibilgailua ordeztan denean aplikatu behar den araudia, berariazko erregulazioa edo tresna juridikoa; horren arabera derrigorrez Bidegiren bulego fisikoetara joan behar da eskatzen den aldaketa aurrez aurre egiteko.

6. Horren ondoren, erakunde honen erregistrora iritsi zen administrazioak Arartekoak egindako informazio eskaerari emandako erantzuna.

Laburbilduz, administrazioak azaldu zuen Abiaturari atxikitako ibilgailu bateko datuak aurrez aurre edo telematikoki aldatu daitezkeela, betiere ibilgailu berriak foru araudian ezarritako baldintzak betetzen baditu, eta aurrez aurrekoak ez diren irtenbideak badaudela, zehazki, Bidegiko webgunean egin daitezkeela aldaketok.

Beste alde batetik, esan zuen 19/2014 Foru Arauaren bitartez aldatu zen 2010eko uztailaren 1etik aurrera Gipuzkoako Lurralde Historikoan AP-8 eta AP-1 autobideak erabiltzeko kanonaren zenbatekoak finkatzen dituen ekainaren 15eko 4/2010 Foru Arau Dekretuaren 2.2 artikuluan jasota dagoela, ezen deskontuak aplikatzeko eskubidea izateko, gailuaren titularra ibilgailu arin baten ohiko jabe fisikoa izan behar dela, eta ibilgailua ez dela egon behar inolako jarduera profesional, enpresako edo ekonomikori atxikita. Halaber, gailua ibilgailu bakarrari atxikita egon behar da, hau da, erabiltzaile berberak ezin du deskonturik eta kenkaririk metatu hainbat ibilgailu erabiltzen dituenean.





Administrazioak, bukatzeko, azaldu zuen gailu guztiek lotutako matrikula dutela grabatuta, eta sistemak 48 ordu behar dituela lotura horretako edozein aldaketa eraginkor egiteko. Hala, administrazioak berretsi zuen gailua ezin dela erabili ibilgailu profesionaletan ordainketa modu gisa.

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

Gogoetak

1. Kexa honen muina da Bidegi foru merkataritza sozietatearen instalazioetara aurrez aurre joan behar izatea Abiatu deitzen den bidesariak ordaintzeko gailu elektronikoa aldatzeko.

Administrazioak, Arartekoari bidali zion erantzunean, esan zuen Abiaturi lotutako ibilgailu baten datuak aurrez aurre edo telematikoki aldatu daitezkeela, *“baldin eta aldaketa foru arau horretan ezarritako baldintzak betetzen dituen ibilgailu batera egiten bada”* eta badaudela aurrez aurrekoak ez diren bestelako aukerak ere, alegia, bitarteko telematikoak edo Bidegiren webgunea.

4/2010 Foru Arau Dekretua aldatzen duen [abenduaren 23ko 19/2014 Foru Arauak](#) bere eskumeneko errepideetako erabiltzaileek deskontuak aplikatzeko eskubidea izateko bete behar dituzten baldintzak ezartzen ditu. Hala, Aldundiak aipatutako 2.2 artikulua haxe agintzen du:

“2. Foru Dekretu Arauan aurreikusitako deskontuak aplikatzeko eskubidea izateko, AP-8 eta AP-1 autobideetako erabiltzaileek ondorengo baldintzak bete beharko dituzte:

- a) Jarduera profesional, enpresarial edo ekonomiko batera atxi kia ez dagoen ibilgailu arin baten ohiko erabiltzailea eta jabetun den pertsona fisikoa izatea.*
- b) Deskontu planari atxiki tzeko eskubidea ematen duen teleordainketako (TAG) gailu bat edukitzea. Gailu hori pertsonala eta besterenezina izango da.*
- c) Teleordainketako (TAG) gailua ibilgailu arin bakarrari lotuta egotea eta ibilgailu horren gida baimena indarrean izatea.*
- d) Xede horretarako gaitutako ordainketa bitarteko baten edo bankuko kontu baten titularra izatea. e) Gipuzkoako udalerriren batean erroldatuta egotea.*
- f) Gipuzkoako Foru Ogasunarekin zerga betebeharretan egunean egotea.*
- g) Bidegi Gipuzkoako Azpiegituren Agentziaren azpiegiturek erabil tzeko kanonaren ordainketan egunean egotea, eta teleordainketako (TAG) gailua erabil tzeko ezar tzen diren gainerako betebeharrak betetzea.*

Era berean, deskontua duen gailu telematikoak emango zaie gipuzkoar egoiliarrek diren eta goian aipatutako baldintza guztiak bete tzen dituzten pertsonen,





ibilgailurik jabetzan ez eduki arren, ibilgailu arin baten ohiko erabiltzaileak direla egiazta tzen badute". Arartekoak azpimarratu du.

Aipatutako artikulua azken paragrafoa azpimarratu behar da, alegia, kexagileak beharbada gaitasuna duela Bidegin egiaztatzeko ibilgailu arinaren ohiko erabiltzaile dela (nahiz eta jabetzen duen ibilgailua matxuratu delako ordezkoko ibilgailua izan), eta ez duela profesionalki erabiltzen. Arartekoaren iritziz, aurrekoa egiaztatzeko ez dirudi beharrezkoa denik foru merkataritza sozietatearen bulegoetara joatea.

Edonola ere, foru araudi horrek badirudi deskontuak jasotzeko baldintzak arautzen dituela, baina ez Abiatu gailua erabiltzekoak. Beste modu batera esanda, foru arauak ez du aurreikusten deskontuak eskuratzeko Bidegik emandako bidesariak ordaintzeko gailu telematikoa erabili behar denik, eta horregatik, ez da egokia deskontuak eskuratzeko baldintzak eta gailu bat erabiltzearenak elkarrekin lotzea; are gehiago, azken hori zuzenbide pribatuko arauen menpe dago.

Horren inguruan, Arartekoak egokitzen jotzen du ondoren azalduko diren ohar orokor batzuk egitea, bere eskumen eta ahalen artean baitago enpresa publikoen jardura analizatzea, nahiz eta azken horiek osorik edo zati batean zuzenbide pribatuaren menpe egon (Ararteko erakundea sortu eta arautzeko otsailaren 27ko 3/1985 Legearen Hitzaurrea).

2. Abiatu gailuari dagokionez, azpimarratu behar da Bidegik Gipuzkoan erroldatutako guztientzat eskuragarri jartzen duen teleordainketa sistema dela¹, eta erabili ahal izateko, gordailuan lagatzeko kontratu bat onartu behar dela; azken hori Kontratazioaren baldintza orokorren apirilaren 13ko 7/1998 Legean aurreikusitako kontratazioaren baldintza orokorren menpe egongo da, Bidegiren webgunean agertzen den kontratu erudian xedatuta dagoen bezala².

Testuinguru horretan, Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen estatutuaren apirilaren 27ko 4/2023 Legeak (aurrerantzean, EAEko kontsumitzaileen eta erabiltzaileen estatutua) hauxe dio bere xedean eta aplikazio eremuan:

"1. artikulua. – Xedea eta aplikazio-eremua.

1. (...).

2. – Legen honen aplikazio-eremutik kanpo geratzen dira administrazio publikoen edo sektore publikoko erakundeen eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen arteko harremanak, baldin eta, harreman horietan, kontraprestaziorik gabeko zerbitzu publikoak egiten badira edo kontraprestazioa zerga bidezkoa bada".

¹ <https://www.bidegi.eus/eu/abiatu>

² <https://www.bidegi.eus/documents/530150/532084/10.+Abiatu+2.0+Kontratua.pdf/5cff1103-96cb-a008-82fa-47c906c36f81?t=1633036507916>



Arartekoak ez daki zein den Abiatu zerbitzuaren bitartez administrazioak jasotzen dituen diru-sarreraren izaera juridikoa, ez baitago horretarako araudirik, baina kontratu eredia irakurtzean ondorioztatu denaren arabera, badirudi gailuaren mantentze zerbitzua fakturatzen dela, eta horrenbestez, zergazkoak ez diren diru-sarrerak eskuratzen direla.

Horrenbestez, badirudi EAEko kontsumitzaileen eta erabiltzaileen araudiko aurreikuspenak aplikatzen direla.

Kexan aipatutako kontuari dagokionez, egokia dirudi administrazioak EAEko kontsumitzaileen eta erabiltzaileen estatutuan araututa dagoen diskriminazio ezaren eta kontratu gehiegikerien aurkako babesaren printzipioa kontuan hartzea. Hauxe dio 33. artikulua:

“33. artikulua.– Ondasunetara eta zerbitzuetara iristeko diskriminaziorik eza. Ondasunak edo zerbitzuak ematen dituzten enpresek betebeharra dute kontsumitzaileen edo erabiltzaileen eskariei erantzuteko, baldin eta enpresen esku badago eskariok asebetetzea. Debehatuta dago inor diskriminatzea genero, arraza, erlijio, jaioleku, bizileku, desgaitasun edo beste edozein inguruabar pertsonal edo sozialen arrazoiengatik. Nolanahi ere, aukera egongo da desberdintasunak ezartzeko irispide-baldintzetan, irispide objektiboekin justifikatzen badira”. Arartekoak azpimarratu du.

Arartekoaren ustez, bizilekua ez da arrazoi izan behar gailuaren mantentze zerbitzuaren kontratatzaileak ezberdin tratatzeko, baldin eta gailuaren kontratu eredian jasotako betebeharrak eta erantzukizunak betetzen badira³.

3. Puntu honetan, Arartekoak egokitzat jotzen du administrazioari eskatzea hausnartu dezala Bidegiren jarduketaren inguruan, zuzenbide pribatuko arauen menpe jarri baitzituen Abiatu gailuaren mantentze zerbitzuaren kontratazioa eta prestazioa.

Jarduketa horrekin lortu nahi zen interes publikoko helburuaren inguruan hausnartzean datza, ez baitirudi Bidegi foru merkataritza sozietatearen estatutuetan aurreikusitako xedea denik⁴.

³<https://www.bidegi.eus/documents/530150/532084/10.+Abiatu+2.0+Kontratua.pdf/5cff1103-96cb-a008-82fa-47c906c36f81?t=1633036507916>

⁴ Gipuzkoako Foru Aldundiaren gardentasun atarian dauden estatutuak deskargatzeko esteka: <https://www.gipuzkoairekia.eus/es/datu-irekien-katalogoa/-/openDataSearcher/download/downloadResource/96a86c6c-041c-443e-91a9-3c73a0281e02>



Gainera, gogorazi behar da Arartekoak 2023ko urtarrilaren 9ko 2023R-1926-22 Ebazpenean⁵ aipatu zuela egokia zela dagokien tresna juridikoen bitartez Bidegik atxikita dagoen administrazioaren bitarteko propio gisa garatzen dituen jarduketan egokitasuna zehaztea. Horrekin lotuta, Abiatu gailua gordailuan lagatzea badirudi ez dela ezta ere Gipuzkoako Foru Aldundiak tresna juridikoen bidez horretarako agindu edo hitzartutako jarduketa bat, edo gutxienez, Arartekoak ez du horrelakorik detektatu administrazio horren gardentasun atarian.

Ahal hori atxiki edo esleitzea ez da agertzen ezta ere abenduaren 23ko 19/2014 Foru Arauan, ekainaren 15eko 4/2010 Foru Dekretu Araua aldatzen duenean (haren bidez, Gipuzkoako Lurralde Historikoan 2010eko uztailaren 1etik aurrera AP-8 eta AP-1 autobideak erabiltzeko kanonaren zenbatekoak finkatzen dira).

Ikusita Abiatu gailuaren mantentzearekin lotutako zerbitzua (ordainsariak ordaintzeko ekipoa)⁶ zuzenbide pribatuko arauen menpe dagoela, eta sektore pribatuko askotariko erakundeek ematen dutela, Arartekoak interesekotzat jotzen du Lehiaren Euskal Agintaritzari galdetzea nola kokatzen den aipatutako Abiatu gailuaren kudeaketa eta sustapena, Lehiaren Euskal Agintaritzaren otsailaren 2ko [1/2012 Legearen](#) 3. artikuluan aurreikusitako erakundearen eskumenekin bat etorriz.

4. Aurretik hausnartzeko proposatutako elementu juridikoak gorabehera, zalantzarik gabe Bidegik bere estatutuetan agintzen diren eta atxikita dagoen administrazioak esleitu dizkion jarduketak egin behar ditu. Horrenbestez, onargarria dirudi gipuzkoarrei zuzendutako zerbitzu guztiek gobernu onaren arauak kontuan hartzea.

Zehazki, egokia dirudi foru gobernantza publikoaren esparruan Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta gainerako foru sektore publikoaren jarduketa oinarritu behar duten

⁵ <https://www.ararteko.eus/eu/node/92053>

⁶ “3.– Lehiaren Euskal Agintaritzak merkatuetako lehia sustatuko du, eginkizun hauen bidez:

(...)

c) arlo publikoaren jarduerari buruzko txostenak idaztea,

(...)

5.– Lehiaren Euskal Agintaritzak organo aholku-emailea izango da Euskal Autonomia Erkidegoan lehia defendatzearekin zerikusia duten arloetan. Zehazki, ondorengo erakundeek eskatu ahal izango diote aholkua lehiaren eremuan: Eusko Legebiltzarrak, Eusko Jaurlaritzak, batzar nagusiek, forualdundiek, udalek, lanbide-elkargoek, merkataritzaganberek, enpresarien elkarteek, sindikatuek, eta kontsumitzaile nahiz erabiltzaileen elkarteek”.



printzipioak betetzea, hain zuzen ere Gobernu Onaren martxoaren 11ko 4/2019 Foru Arauaren 3. artikuluan ezarrita daudenak ⁷, eta bereziki, honako hauek:

“– Inpartzialtasuna, pertsonak berdintasunez tratatzen dituen, prozeduretan araua aplikatzen duen eta ongizatea mantentzeko eta hobetzeko aukerarako sarbide unibertsala, baita gutxiengoena ere, bermatzen duen jarduteko modutzat ulertuta.

– Kudeaketako ekitatea, eraginkortasuna eta efizientzia. Foru sektore publikoak bere zerbitzuen hartzaile dituen pertsona eta erakundeen beharrei era ekitatezko eta eraginkor batean erantzuna emateko moduan bideratuko du bere jarduera, betiere pertsona guztiei bermatuta zerbitzu horiek eskuratzeko aukera.

– Bitartekoen intermodalitatea, aplikazioek eta informazio sistemek herritarrei aukera eman diezaieten administrazioarekin harremana izateko unean baliatzen duten bidea aldatzeko, betiere osotasuna eta segurtasun juridikoa ziurtatuta eta, beraz, eragotziz kanal bata edo bestea aukeratzeak administrazioarekiko harremanean murriztapen edo diskriminaziorik eragitea”.

Gauzak horrela, egokia dirudi Bidegi foru sozietate publikoari iradokitzea hausnartu dezala gipuzkoarrei ematen dizkien zerbitzuen inguruan, horrela, kokapenarengatik tratu ezberdinak ematea ekiditeko, ustez zerbitzuok interes publikoko helburua dutenean. Horrelakorik ez dagoenez, egokia da iradokitzea bestelako irtenbideak bilatzeko eta bitarteko presentzialak zein elektronikoak emateko, tratu berdintasuna bermatzen dutenak Bidegi sozietateak ematen dituen zerbitzu guztietan.

Horregatik guztiagatik, otsailaren 27ko 3/1985 Legeak –erakunde hau sortu eta arautzekoak- 11.b) artikuluan ezarritakoaren arabera, honako iradokizun hau egin zaio Gipuzkoako Foru Aldundiko Bide Azpiegituretako Departamentuari:

Iradokizuna

- Aztertzea kexagileak aurrez aurrekoak ez diren bitartekoen bidez bere Abiatu gailu elektronikoari lotutako ibilgailua aldatzearen aukera.
- Bidegi foru merkataritza sozietateak Abiatu teleordaintza zerbitzuaren kudeaketarekin lotuta duen interes publikoko helburua zein den analitzea eta horren inguruan hausnartzea.
- Bidegiri aplikatzekoak zaizkion gobernu onaren printzipio orokorrak berrikustea, herritarrei ematen dien tratua hobetzeko elementuak detektatzearen.

⁷ <https://egoitza.gipuzkoa.eus/ogasuna/normativa/docs/0001161e.pdf>