



**Arartekoaren 2021R-1649-21 EBAZPENA, 2021eko azaroaren 9koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari gomendatu dio har ditzala beharrezko neurriak BIZILAGUN zerbitzuan aurrez aurreko arreta berrabiarazteko, eta eguneratu dezala bere webgunean zerbitzu horretara jotzeko alde z aurreko hitzordua eskatzeko moduari buruzko informazioa.**

### Aurrekariak

1. 2021eko uztailaren 23an erakunde honetan kexa bat jaso genuen. Horren bidez, kexagileak Arartekoaren esku-hartzea eskatu zuen, izan ere, aholkularitzarako eskaintzen den arreta telefonikoa da beren-beregi, eta ezinbestekoa da internet bidez edo 012 telefonoaren bidez ordua eskatzea. Ordua eskatu ostean, Bizilagunek erreserbatutako egun eta orduan deitu ohi du telefonoz.

Kexagileak adierazi du ere hiru aldiz saiatu dela bere arazoa azaltzen telefonoz, baina ez dela posible izan 012tik aurretiko hitzordu telematikoa hartzera bidaltzen baitote halaberrez. Gainera, adierazi duenez, zerbitzu horren erantzun-deia zenbaki anonimo batetik egin da eta bere mugikorrek deitzen duenaren identifikatzailea eta spam-babesa dituen aktibatuta, automatikoki mozten du deia eta uste du ez duela desaktibatu behar bere mugikorrean babes-funtzionalitate hori.

Era berean, ildo horretatik adierazi du arbitratutako sistemak ez duela jasotzen telefonorik ez duten edo sistema telematikoak erabiltzen ez dituzten pertsonen kasua, eta herritar gisa dituen eskubideekin bat datorren zerbitzu bat erreklamatu du.

2. BIZILAGUN Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailaren doako zerbitzu publiko eta unibertsala da, Jabekideen Erkidegoan edo etxebizitza (edo lonja) bat alokatzen duenaren eta alokairuan ematen duenaren arteko harremanetan sortzen diren desadostasunak konpontzeko zenbait tresna erabilgarri eskaintzeko xedea duena.

Herritar guztiei zuzentzen zaie eta bere eginkizunak, funtsean, informazio ematea eta bitartekaritza-lanak egitea dira.

3. Abuztuaren 2an, Arartekoak Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailera jo zuen erreferentziako erreklamazioan jasotako alderdiei buruzko informazioa eskatzeko, eta honako alderdi hauek mahaigaineratu zituen:





- BIZILAGUN zerbitzuak aholkularitza emateko ezarritako bideak, arreta berezia jarritz aurrez aurreko arreta pertsonaleko bitartekoei.
- Araudia edo erregulazioa, zeinaren bidez arautzen baita prozedura hori, aurretiko hitzorduaren kudeaketa barne.
- Ea bideragarritzat jotzen duzuen Bizilagun zerbitzuaren erantzun-deiak telefono identifikagarri batetik egitea.
- Eskuragarri jarri dituzuen bitartekoak Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 14. artikuluan pertsona fisikoek beren eskubide eta betebeharrak gauzatzeko administrazioarekin harremanetan jartzeko bitartekoa aukeratzeko eskubideari dagokionez ezarritakoa betetzeko.

4. Pasa den irailaren 30ean, sail horren erantzuna jaso da; bertan, labur-labur, honako hau azaltzen da:

- BIZILAGUN zerbitzuak aholkularitzarako ezarritako bidea aurrez aurrekoa zen, COVID-19aren pandemia bat-batean agertu zen arte; baina zerbitzura jotzen zuten pertsonen eta BIZILAGUNeko langileen osasuna zaintzeko, ezarri zen bide bakarra telefono bidezkoa izan zen. Gaur egungo egoera hobetu denez, datozen egunetan aurrez aurreko bidea berrabiarazteko aukera aztertu da; horren berri emango da webgunean.
- aurrez aurreko hitzordua eskatu behar da telefonoz, telematikoki edo aurrez aurre Zuzenean zerbitzuaren bidez, lehen eskatu ohi zen bezala aholkularitza-bidea aurrez aurrekoa zenean. Ez dago araudirik aldeztu aurreko hitzorduaren prozedura arautzen duena, BIZILAGUN zerbitzuaren webgunean dagoen informazioaz gain.
- ez da bidezkotzat jotzen zerbitzuaren deiak, aldeztu aurretiko hitzorduaren agendan ezarritako egunetan, identifikagarria den telefono batetik egitea, egun bakoitzean telefono bidezko hitzordua erreserbatuta izango luketen pertsonen eskubideak urratuko bailirateke, eta zerbitzura edozein unetan zuzenean jotzea ahalbidetuko bailuke, zerbitzuaren telefonoa ezaguna izango litzatekeelako.
- iradoki da kexagileak aldi baterako desaktibatu dezala dei egiteko erabiltzen den telefonoaren identifikatzailea eta spam-babesa telefono bidezko kontsultarako aurreikusitako egun eta orduan. Horrek, aholkularitza jasotzea eta kontsultarako beste telefono bat erabiltzea ahalbidetuko luke.
- erantzunean argudiatu da osasun-eskubidea babestea gailendu behar dela pertsona fisikoek administrazioarekin harremanetan jartzeko bidea aukeratzeko duten eskubidearen aurrean, APELaren 14. artikuluan ezartzen denaren arabera,





- uste dute zerbitzuaren prestazioan ez dagoela bide telematikoa bakarrik erabiltzeko betebeharra.

### Gogoetak

I. Lehendakariak 2020ko martxoaren 13an osasun-larrialdi egoera deklaratu izanaren ondorioz<sup>1</sup>, euskal administrazio gehienek administrazio instalazioak ixteko erabakia hartu zuten, bai eta funtsezkotzat jo ez ziren zerbitzuak ere. Hala, administrazioak fisikoki itxi ziren, modu saihestezinean, eta, horrenbestez, herritarrekiko harremanak telefono bidezkoak edo telematikoak izatera mugatu ziren. Aipatutako guztia pandemia testuinguru batean gertatu zen eta testuinguru horretan, mugimendu askatasuna mugatzearen, urruntze sozialaren eta, are, konfinamendu ia orokortuaren neurrien ondorioz arriskuen prebentziorako sistema aplikatu behar izan zen, eragina izan zezakeelako zerbitzuak ematen zituzten zein zerbitzuak eskatzen zituzten pertsonen osasunean, kontaktu pertsonalizatua edo fisikoa zeukatenean.

Konfinamendu-aldia amaitu ostean, Eusko Jaurlaritzako arreta zerbitzuak, Zuzenean, bere aurrez aurreko zerbitzua berrartu zuen hiru hiriburuetan 2020ko maiatzaren 21aren (osteguna) ostean. Horretarako, modu mailakatuan lehengora itzultzeko, antolakuntza- eta osasun-neurriak hartu ziren jende-pilaketak saihesteko eta langile zein herritarren osasuna babesteko, eta arreta aurrez aurre jaso nahi dutenentzat alde zuzeneko hitzordua eskatzeko betebeharra ezarri zen.

Poliki-poliki, erakunde eta administrazio gehienek aurrez aurreko arreta berrartu zuten hurrengo asteetan, eta eskatzen ziren osasun-zaintzarako jarduketak guztiak txertatu ziren eta lantokietan COVID-19ari aurre egiteko beharrezko kontingentzia-planak onartu ziren; hala ere, kasu askotan, aurrez aurreko lana eta urrutiko lana uztartu dira.

---

<sup>1</sup> **Euskadi.** 6/2020 Dekretua, martxoaren 13koa, Lehendakariarena, zeinaren bidez Lehendakariak Euskadiko Herri Babeseko Plana Larrialdiei Aurregiteko Bidea Labi zuzentzeko eskumenak bereganatzen baititu, Covid-19aren hedapenak eragindako osasun alertak sortu duen egoeraren aurrean [linean]. *Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria*, 2020ko martxoaren 14koa, 52. zk. Hemen eskuragarri: <https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2020001574>





Arartekora igorritako txostenetan, alarma-egoera amaitu zenetik jasotako kexak izapidetzean, egiaztatu da hainbat zerbitzuren zuzeneko arreta ez zela berehala ireki zenbait zentrotan balorazioa egin behar zelako balizko kutsatzeak saihesteko prebentziozko osasun-neurriak jartze aldera, bai pertsona erabiltzaileak kutsatzea, bai zerbitzuetako langileak kutsatzea saihesteko. Horren ondorioz, aurrez aurreko arreta zuzena egin zen.

Aurrez aurreko arreta berrabiaraztean izan diren atzerapenak zentzuzkotzat har daitezkeen ala ez baloratzeko, osasun-arloko ebaluazioa egin beharko litzateke, ebazpen honen muina gaindituko lukeena.

[Arartekoaren 2020ko azaroaren 4ko 4/2020 Gomendio orokorrean](#), hau da, *“Herritarrenganako arreta indartzeko beharra, administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideak baliatzean kalteak saihesteko eta bazterkeria digitalaren kontra borrokatzeko neurriak hartzeko larrialdi egoeretan, COVID-19aren pandemiaren ondoriozko egoeretan, besteak beste”*, ohartarazi denez:

*“(...) Pandemiaren ezohiko egoera luzatu denez, beharrezkoa da euskal administrazio publikoek ahalegina egitea beharrezko baliabideak kudeatu eta koordinatzeko, herritarrei arreta etengabe emateko zerbitzuak modu eraginkorrean martxan jartzeko inbertitzeko (...)”.*

*Nolanahi ere, bitarteko elektronikoen bitartez komunikatzera behartuta ez dauden herritar guztiei bermatu egin behar zaie eskubide hori balia dezaketela harreman presentzial, fisiko eta zuzenaren bitartez, bulego publikoak irekitzeko ordutegi batean, ordutegi ahal bezain zabalean; hala, osasuna zaintzeko prebentzio neurriak hartuz, herritarrei arreta fisiko eta presentziala eraginkortasunez eman ahalko zaie, betiere administrazio prozeduraren arloan indarrean dagoen erregulazioan ezarritako inguruabarretan (...)”.*

Edonola ere, Lehendakariaren urriaren 6ko 39/2021 Dekretua (deklaraturako osasun-larrialdi egoera amaitu dela deklaratu zuena) onartzeak, ekainaren 24ko 2/2021 Legearen (COVID-19aren pandemia kudeatzeko neurriei buruzkoa) 4. artikuluan ezarritakoaren arabera, egoera argitzen du erabat eta horren harira beranduago egin daitezkeen balorazioetatik salbuesten du.

II. Pandemiak administrazioaren eta herritarren arteko harremanetan izan duen eragina oso garrantzitsua izan da, baina are garrantzitsuagoa izan da harreman horiek izan duten aztoramena —une batzuetan erabatekoa—, bereziki, aurrez





aurrekoaren eta birtualtasunaren arteko dikotomiari dagokionez. Ondorio horietarako, ezin da ahaztu, COVID-19ak ezarri dituen zalantzarik gabeko murriztapenak gorabehera, Administrazio Publikoak bere erro existentziala mantentzen jarraitzen duela zerbitzu publikoan eta pertsonen eskubideen errespetuan.

Gertatzen ari den digitalizazio bizkortuaren ondorioz Administrazio Publikoan izandako eraldaketak, barne-eraginkortasuna irabazteko ezik, batik bat herritarrek haren duteen posizioa hobetzeko eta, hortaz, bere hartzaile naturalari, herritarri, zerbitzu publiko hobeak emateko ere balio du; hau da, bizitza errazagoa, atseginagoa, samurragoa egiteko, kostu gutxiago sortzeko eta herritarren eskubideak hobeto bermatzeko.

Horren haritik, arduratzeko arrazoiren bat txertatzen du, izan ere, APELaren 14. artikuluko eta martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuko (herritarren eta Administrazio Publikoaren arteko harremanetan, sektore publikoak bitarteko elektronikoen bidez jarduteko eta funtzionatzeko erregelamendua onartzen duena) lege-aurreikuspenak gorabehera, egitateek agerian uzten dute, are gehiago pandemia luze honetan, harreman telematikoak (edo, hala badagokio, telefonikoak) egiatan ezartzeko joera etengabea, arau-estaldura egokirik gabe, **eta aurrez aurreko arretan subsidiarioa edo hutsala da zenbait kasutan.**

APELen 14. artikuluko, *“administrazio publikoekin harreman elektronikoa izateko eskubidea eta betebeharra”*, hau ezartzen du 1. zenbakian:

*“Pertsona fisikoek noiznahi erabaki dezakete beren eskubideak eta betebeharrak baliatzeko administrazio publikoekin komunikatzean bitarteko elektronikoak erabili edo ez, non eta ez dauden behartuak administrazio publikoekiko harremana bitarteko elektronikoen bidez izatera. Administrazio publikoekin komunikatzeko aukeratu duen bidea noiznahi aldatu ahal izango du norberak”.*

Duela gutxi argitaratu den Arartekoaren erakundeak [“Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa”](#) egindako azterlanaren arabera:

*“(…) Kontua da herritarren gehiengo nabarmenak harreman fisiko eta presentziala edo paperezko izapidetzea hautatzen jarraitzen duela administrazioarekiko harremanetan (egindako azterlan enpirikoaren emaitzetan argi eta garbi ikusi den moduan). (...) “hain zuzen, kanal presentziala eta elkarri*





*fisikoki, ez bakarrik birtualki, eragiteko aukera beti irekita utzi behar da herritarren eta administrazioaren arteko harremanetan”.*

Azterlan horretako 3. gomendioaren helburua da *“Herritarrek kanal-aniztasuna izateko duten eskubidea ziurtatzea”*:

*“Administrazio elektronikoaren tresnen ezarketaren aurrerapena finkatu eta areagotu behar den arren, ezinbestekoa da 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”.*

Azterlan beraren hamabigarren ondorioak honako hau jasotzen du:

*“Administrazio publikoetan arreta jasotzeko modu bakarra, egon daitezkeen premia-egoerak kontuan hartu gabe, ordua bide telematikoz eskatzea izatea berez eztabaidagarria da. Antolaketari, zerbitzua modu efizientean emateari edo segurtasunari lotutako arazoak direla medio ordua eskatzeko sistema hori ezarri behar bada, modalitate hori arauz gaitu beharko litzateke eta ordua lortzeko ordezeko zenbait kanal eraginkor xedatu beharko lirateke (telefono bidezkoak, zenbakizkoak, telematikoak edo bestelako bitarteko objektibo unibertsalak, baita presentzialak ere). Halaber, salbuespenetarako ordu-tarteak ezarri beharko lirateke epea egunean bertan edo biharamunean amaitzen zaien gaiak izapidetzeko”.*

III. Arartekoaren erakundeak hizpide dugun kasu honen harira egin dituen azterketa hauek helarazi ostean, ondorioztatu da hobe litzatekeela BIZILAGUN zerbitzuak orain dela denbora bat berreskuratu izan balu aurrez aurreko bidea —hargatik eragotzi gabe hitzorduak antolatzeko sistemak hartzeko eta beharrezko osasun-neurriak eta osasuna mantentzeko neurriak gaitzeko aukerari— ematen den aholkularitzak aurrez-aurrekotasunak eskaintzen dituen ezaugarri guztiak izan zitzaizkien: ulermen hobea eta komunikazio-akats gutxiago, mezuen berrespena ahalbidetzea eta, azken batean, enpatia, irisgarritasun eta hurbiltasun gehiago ahalbidetzea.





Horrez gain, aurrez aurreko arreta hori berreskuratzeak APELaren 14. artikuluan ezarritako kanal-aniztasunerako eskubidea errespetatuko luke:

Gomendio hau eman den unean BIZILAGUN zerbitzuaren webgunearen kontsultan jakinarazten denaren arabera, *arreta telefonikoa da bakarrik*.

Webgunean zerbitzura jotzeko aldez aurreko hitzordua eskatzeko moduaren inguruan jasotako informazioan honako hau jasotzen da hitzez hitz: *derrigorrezkoa da aldez aurreko hitzordua eskatzea honako bide hauetako baten bidez*:

- [Bizilagunen aldez aurreko hitzordurako zerbitzuaren bidez](#).
- *Telefono bidez: 012.*

Horrenbestez, bidezkoa litzateke informazio hori osatzea, Zuzenean zerbitzuarekin telefono bidez edo aurrez aurre harremanetan jartzeko aukera emanez, aldez aurreko hitzordua eskatzeko, argitaratutako informazioak aukera hori bakarrik jasotzen baitu informazio- eta bitartekaritza-esparrukoak ez diren izapideetarako (*Bestelako izapideetarako, eskatu [aldez aurreko hitzordua Zuzenean-en](#)*).

Kexagileak berriki eman duen informazioaren arabera, Saila harekin harremanetan jarri da eta telefono bidez eskatutako kontsulta egin ahal izan du. Beraz, uste da alderdi hori ebatzita geratu dela prozeduran zehar.

Horregatik guztiagatik, otsailaren 27ko 3/1985 Legeak –erakunde hau sortu eta arautzekoak- 11.b) artikuluan ezarritakoaren arabera, honako gomendio hau egin zaio Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioetako Sailari:

## GOMENDIOA

1. Osasuna babesteko behar diren antolaketa- eta teknika-neurriak hartu ostean, erabaki dezala BIZILAGUN Zerbitzuaren aurrez aurreko arreta berrabiaraztea, herritarrek zerbitzuak aurrez aurre edo telefono bidez jasotzeko aukera izan dezaten.
2. Eguneratu dezala bere webgunean aldez aurreko hitzordua eskatzeko bideen harira jasotako informazioa.

