



Arartekoaren 2025R-3644-24 Ebazpena, 2025eko otsailaren 27koa. Honen bidez, Gasteizko Udalari gomendatzen zaio baimendu dezala udaltzaingoan salaketak aurrez aurre jartzeko aukera, polizia-etxearen egoerarekin eta salatutako egitateekin bat ez datozen oztoporik jarri gabe, aurretiko hitzordua aukerakoa izan dadila, aurretiko hitzorduaren funtzionamenduaren inguruko informazio egokia eman dezala elektronikoki eta aurrez aurre, eta jakinarazi dezala zein kasutan ez den aurretiko hitzordurik behar.

Aurrekariak

1. Arartekoak herritar baten kexa izapidetzeko onartu zuen. Bertan, kexagileak adierazi zuen ez zegoela ados Gasteizko Udaltzaingoaren polizia-etxeetan salaketa bat jartzeko alde aurreko hitzordua izateko derrigortasunarekin.

Zehazki, kexagileak Arartekoari adierazi zionez, 2024ko urriaren 21ean Aguirrelanda kalean dagoen Udaltzaingoaren polizia etxera joan zen presentzialki salaketa bat jartzeko lan egiten duen establezimenduan izandako lapurreta bategatik.

Polizia-etxean arreta eman zion langileak azaldu zion ezin zuela salaketa jarri ez baitzuen alde aurreko hitzordurik. Kexagileak azaldu zuenez, ez zuen betebeharraren berri eta bere ustez ez zen egokia ez baitzegoen inor polizia-etxeko harreran. Hala ere, agenteak adierazi zion une horretan ezin ziola arreta eman lanez gainezka zegoelako.

Kexagileak kexa bat jarri nahi izan zuen une horretan, baina adierazi zioten horretarako telefono-zenbaki batera deitu behar zuela. Beraz, telefono-zenbaki bat idatzita zuen paper bat eman zioten hitzordua eskatzeko, bai eta aurretiko hitzordua ezarri izanaz kexa bat jartzeko ere.

Kexagileak azaldu zuenez, emandako zenbakira deitu zuen eta hitzordua hartu zuen urriaren 23rako, asteazkenerako, 10:00etan. Alabaina, adierazi zuenaren arabera, ez zuen baieztatzeko jakinarazpenik jaso ez testu-mezu bidez ez posta elektronikoki bidez. Posta elektronikoki jasoko zuela adierazi zioten arren, ez zioten esan zer helbidetan jasoko zuen.

Jarraian, kexagileak alde aurreko hitzorduari buruzko kexa bat jarri zuen telefonoz eta eskatu zuen hura aurkeztu izanaren konfirmazioa bidal diezaiotela. Alabaina, esan zioten herritarrari ez zaiola helarazten mota horretako kexen kopiari.





Herritarrak, kexa telefonoz jartzearekin ados ez zegoenez, ez baitzegoen ziur izapidetuko zuten ala ez, egokitzat jo zuten erregistro bidez egitea Gasteizko Udalean. Beraz, 2024ko urriaren 22an idazki bat helarazi zuten (sarrera-erregistroko zenbakia: 2024575131) aurrez azaldutakoaren harira eta, horrez gainera, zera eskatu zion udal horri:

- “1º) La retirada cita previa obligatoria para interponer una denuncia policial.
2º) Que se dé la capacidad al ciudadano de poder cotejar qué datos (email) dice tener el ayuntamiento sobre cada ciudadano. Ese cotejo, o bien podría ser telefónicamente con la tarjeta de atención al ciudadano (juego de barcos), o bien a través de la sede electrónica, o bien presencialmente.
3º) Que se posibilite al ciudadano copia de cada queja / reclamación que proceda a emitir, indistintamente, del medio por la que la emita (teléfono, atención personal, medios electrónicos)”.*

Kexagileak Arartekoari jakinarazi zion ez zuela erantzunik jaso aurkeztu zuten kexarako.

Bestalde, kexagileak kontatu zuenez, hitzorduaren egun berean, asteazkenean, urriaren 23an, dei egin zioten polizia etxetik, joan baino bi ordu lehenago, hitzordua ezeztatzeko bertan zuten lan kopuru handiagatik.

Aukera eman zioten egun horretan bertan 22:00etamn joateko baina kexagileak, bi adingaberen zaintza bakarra duenez, esan zuten ezin zituela bi semeak bakarrik utzi.

Alternatiba gisa eskaini zioten ostiralean edo larunbatean joatea 21:00etan, edo igandean 22:00etan. Berriz ere, kexagileak bere egoera pertsonala azaldu behar izan zuten.

Azkenean, hitzordu bat eman zioten astelehenerako, 2024ko urriaren 28rako, 13:00etan, eta egun horretan astebete lehenago gertatukoari buruzko salaketa jarri ahal izan zuten.

Azkenik, kexagileak azpimarratu zuten salaketa jarri zuten egunean ez ziotela utzi polizia-etxeko harrerara sartzen eta kalean zutik zain egon behar izan zuela beste batzuekin batera. Bukatzeko, azaldu zuten beste batzuekin batera bere txandaren zain zegoela, pertsona bat makuluekin joan zela eta polizia-etxearen barnean eserita zain egoten uzteko eskatu behar izan zutela.

2. Egitateak eta kexagileak emandako dokumentazioa aztertuta, Arartekoak laguntza eskatu zion Gasteizko Udalari, Gasteizko Udaltzaingoan aurretiko hitzordua nahitaez hartu behar izanaren inguruko informazio guztia bidal zezan,





baita azaldu zitzan zeintzuk izan ziren udalak kexagileari zuzen erantzuteko gauzatu zituen jarduketak ere.

Zehazki, Arartekoak hauek jakin nahi zituela esan zuen:

- Zer kausak edo arrazoik eragotzi duten udalak kexagilearen kexari erantzutea.
- Arartekoak jakin nahi zuen Udaltzaingoaren polizia-etxeetan herritarrei arreta presentziala emateko udalak jarri duen aldez aurreko hitzorduaren sistema derrigor erabili behar den edozein jarduketa nahiz izapide egiteko. Baiezko kasuan, Arartekoak zehazki jakin nahi zuen zer izapide eta jarduketarako den derrigorrezkoa aldez aurreko hitzordua eskatzea presentzialki kudeatu nahi badira.
- Aldez aurreko hitzordua polizia-etxeetan arreta presentziala emateko nahitaezko sistema gisa ezarri izan bazen, Arartekoak jakin nahi zuen zeintzuk diren ezartzeko baliatutako irizpide teknikoak eta antolaketakoak, eta zer araudi jotzen den aplikatzekotzat erabaki hori funtsatzeko.

3. Geroago, Arartekoak azalduakoei erantzunez, Gasteizko Udalaren erantzuteko txostena sartu zen erakunde honen erregistroan.

Lehenik eta behin, udalak jakinarazi zuen 2024-12-03n Udaltzaingoko Zerbitzuak kexagileak aurkeztutako kexa-idazkiari erantzun ziola eta erantzun-txostenean emandako erantzunaren kopia atxiki zuela.

Udalak hau erantzun zion herritarrari:

“(…) en ambas comisarías, tanto la situada en Aguirrelanda como en José Erbina, se atiende a los ciudadanos que tengan cita previa con prioridad ante otros ciudadanos que se presenten en la comisaría sin haber reservado cita previa para presentar denuncia, no obstante si hay agentes libres en la sección de Denuncias se atiende la demanda del ciudadano. Si un ciudadano acude a cualquiera de las comisarías con intención de interponer denuncia sin cita previa y los agentes de Denuncias se encuentran ocupados, ante la posibilidad de que pueda producirse una larga espera por parte del ciudadano, cuando el motivo de la denuncia no requiera actuaciones policiales urgentes, se le informa de esta circunstancia y de los huecos libres en cita previa que haya para ese día en cualquiera de las dos comisarías.

Asimismo en la página web del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz existe la posibilidad de interponer denuncia en unos supuestos determinados, cumplimentando un formulario que se tramita por medio de la sede electrónica





del Ayuntamiento o mediante correo electrónico dirigido a la sección de Denuncias del Servicio de Policía Local.

En relación al sistema de cita previa para interponer denuncia, en fecha 14/11/2024 la Síndica- Defensora Vecinal emitió el escrito sugerencia 3951/2024, ante la reclamación de un ciudadano. Se indica que el sistema de cita previa garantiza la atención para presentar denuncia sin haber concertado previamente cita y que es acorde con los estándares de atención a la ciudadanía”.

Beste alde batetik, udalak Arartekoari esan zion Gasteizko Udaltzaingoaren Zerbitzuko polizia-etxeetan salaketak jartzeko aurretiko hitzorduaren sistema arautzen duten baldintzak zerbitzuaren 2024- 078 Aginduan jasota daudela eta aginduaren kopia bat atxiki zuten.

Agindu horrek, laburbilduz, dio 2024ko apirilaren 5etik aurrera salaketak jasotzeko aurretiko hitzorduaren sistema José Erbina eta Agirrelanda polizia-etxeetan ezarri zela eta barneko langileei esan zitzaizen honela funtzionatu behar duela:

- Polizia-etxe bietan jendaurreko arretarako ordutegia 07:00etatik 21:00etara da eta orduero programatzen dira hitzorduak, 14:00etako tartea kenduta, langileen txanda-aldaketa orduan egiten baita. Hitzorduak udalaren webgunean kudeatu daitezke ziurtagiri digital batekin edo 010 telefono-zenbakira deituz. Herritarrei oinarritzko datuak eskatzen zaizkie hitzordua jartzeko.
- Aurretiko hitzordua hartu duten herritarrek lehentasuna izango dute, baina udaltzainak libre badaude, hitzordurik ez dutenei ere emango zaie arreta. Premiazkoak ez diren salaketak egiten direnean, herritarrei eskuragarri dauden hitzorduak jakinaraziko zaizkie edo 010 telefonoan beste hitzordua bat programatzen lagunduko zaie.
- José Erbinako postua Salaketa Atalen parte da eta zeregin osagarriak egiteko erabiliko da, hala nola aurkezpenetarako edo epaiketen instrukzioetarako. Postua etengabe estalita egongo da, agintariek baimendutako salbuespenetan ez ezik. Langileak falta badira, eraginpeko hitzorduak berriro antolatuko dira eta aurrez aurreko arreta ziurtatuko da herritarra polizia-etxean badago.
- Metatutako espedienteak itxi behar direnean, laneko azken txandan hitzorduak blokeatzeko aukera dago, betiere, aurretiko hitzordurik ez dutenei arreta ematen zaiela bermatuz.

Erantzun-idazkian, Gasteizko Udalak hau ere esan zion Arartekoari:





“En ambas comisarías, tanto la situada en Aguirrelanda como en José Erbina, se atiende a los ciudadanos que tengan cita previa con prioridad ante otros ciudadanos que se presenten en la comisaría sin haber reservado cita previa para presentar denuncia, no obstante si hay agentes libres en la sección de Denuncias se atiende la demanda del ciudadano. Si un ciudadano acude a cualquiera de las comisarías con intención de interponer denuncia sin cita previa y los agentes de Denuncias se encuentran ocupados, ante la posibilidad de que pueda producirse una larga espera por parte del ciudadano, cuando el motivo de la denuncia no requiera actuaciones policiales urgentes, se le informa de esta circunstancia y de los huecos libres en cita previa que haya para ese día en cualquiera de las dos comisarías.

Asimismo en la página web del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz existe la posibilidad de interponer denuncia en unos supuesto determinados, cumplimentando un formulario que se tramita por medio de la sede electrónica del Ayuntamiento o mediante correo electrónico dirigido a la sección de Denuncias del Servicio de Policía Local.

En relación al sistema de cita previa para interponer denuncia, en fecha 14/11/2024 la Síndica- Defensora Vecinal emitió el escrito sugerencia 3951/2024, ante la reclamación de un ciudadano. Se indica que el sistema de cita previa garantiza la atención para presentar denuncia sin haber concertado previamente cita y que es acorde con los estándares de atención a la ciudadanía. Se adjunta este documento referenciado como documento número 3”.

Azken paragrafoari dagokionez, Gasteizko Udaleko Sindikoa-Herritarren Defendatzailearen Bulegoak bidalitako iradokizuna irakurri eta gero, gertatu zena eta iradoki zena honela laburbildu ditugu:

Herritar batek salaketa jarri nahi zuen aurretiko hitzordurik gabe. Kexagileak heldu baten eta bi adingabekoren artean gertatutako egoera susmagarri bat ikusi zuen, baina gertatu zen lekuan ezin izan zion patruila bati abisatu eta, horregatik, poliziarara deitu zuen. Hala eta guztiz ere, salaketa ez aurkezteko eta beste polizia-etxe batera joateko esan zioten, baina ez zizkioten aukera guztiak zuzen jakinarazi. Polizia-etxe berrira joan zenean, esan zioten aurretiko hitzordua hartzea nahitaezkoa zela, eta horrek nahastuta utzi zuen. Azkenean, Ertzaintzara joan zen, egoera idatziz jaso zuten, baina esan zioten ezin zuela salaketa formalik jarri, ez baitzen alderdi inplikatu bat. Gainera, kexagileak esan zuen zailtasunak izan zituela galdutako objektuen zerbitzuarekin eta 092ko telefonogunearekin komunikatzeko.

Egoera horretan, Sindikoak aurretiko hitzorduaren sistemaren, salaketak aurkezteko disuasioaren eta arreta telefonikoan gorabeherak existitzen ote direnaren inguruko





informazioa eskatu zion Gasteizko Udaleko Segurtasun Sailari. Erantzun ofizialean esan zuten polizia-etxeetan lehentasuna ematen zaiela aurretiko hitzordua dutenei, baina agenteak libre badaude hitzordurik gabe ere ematen dutela arreta eta aipatutako telefono-zenbakietan ez zela gorabeherarik erregistratu. Sindikoak, bukatzeko esan zuen indarreko instrukzioek aurretiko hitzordurik gabe arreta bermatzen dutela zerbitzu publikoaren estandarrekin bat etorritz, eta esan zuen aurretiko hitzordua lana antolatzeko tresna erabilgarria dela, baina ez dela orokorrean nahitaezkoa izan behar eta Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legeak (APEL) aitortutako eskubideak urratu ditzakeela.

Horrenbestez, iradoki zuten arreta-kanaletan informazioa hobeto hedatu beharko litzatekeela eta zenbait ekintza proposatu zituzten bermatzeko herritarrek polizia-zerbitzuak behar ez diren oztoporik gabe argi eta modu sinplean eskuratu ditzaketela.

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

Gogoetak

I. Aurrekariekin bat etorritz, Gasteizko Udaleko Udaltzaingoak kexagileari eskatu zion aurretiko hitzordua hartzeko, debeku penalak izan zitezkeen egitate batzuegatik salaketa aurkeztu nahi zuelako.

Kasu honetan, ezinbestekoa da salaketa penalak eta administrazio-salaketak bereiztea. Administrazio-salaketa egintza bat da, zeinaren bidez edozein pertsonak, legezko betebeharrak batengatik edo bestela, administrazio-organo bati jakinarazten baitio badela egitate bat administrazio-prozedura bat ofizioski hastea justifikatu lezakeena (APELen [62. art.](#)).

Gaur egunera arte, Arartekoak ez du bere iritzia adierazi salaketa penal batean aurretiko hitzordua nahitaezkoa izatearen inguruan. Alderdi hori hurrengo gogoetetan azalduko da.

Edonola ere, beharrezkoa da aurretiaz gogoraraztea euskal administrazio publikoek nahitaezko aurretiko hitzorduak ezarri izan dituztenean (administrazio-prozedurari atxikitako harremanei eragiten zietenak) Arartekoak zenbait ebazpen eman zituela, besteak beste, hauek:





- Getxoko Udalarari eta Donostiako Udalarari helarazitako ebazpenak, herritarrei arreta emateko bulegoetan aurrez aurre artatzeko nahitaez ordua eskatu beharra kentzeari buruzkoak (2023R-2358-23 Ebazpena, 2023ko azaroaren 22koa¹; 2023R-2752-23 Ebazpena, 2023ko azaroaren 28koa² eta 2024R-486-24 Ebazpena, 2024ko apirilaren 24koa³).
- Kontsumoko Euskal Institutuari (Kontsumobide) helarazitako Ebazpena, hauei buruzkoa: edozein izapide egiteko nahitaez hitzordua eskatu beharra kentzea, sistema hori hautazko moduan jartzea, eta herritarrei zuzendutako aurrez aurreko arreta eta informazio zerbitzua administrazio-langileek ematea eta ez segurtasun-zaintzaileek (Arartekoaren 2024R-3475-23 Ebazpena, 2024ko otsailaren 15koa⁴).
- Arabako Foru Aldundiaren Ogasun, Finantza eta Aurrekontu Sailari helarazitako Ebazpena, edozein izapide egiteko nahitaez aurretiko hitzordua eskatu beharra kentzeari eta sistema hori borondatezko moduan jartzeari buruzkoa (Arartekoaren 2024R-83-24 Ebazpena, 2024ko apirilaren 10koa⁵).
- Lanbideri helarazitako Ebazpena, administrazio-izapideak egiteko nahitaez aurretiko hitzordua eskatu beharra kentzeari eta sistema hori borondatezko moduan jartzeari buruzkoa (Arartekoaren 2024R-266-24 Ebazpena, 2024ko irailaren 18koa⁶).
- Bizkaiko Foru Aldundiaren Ogasun eta Finantza Sailari helarazitako Ebazpena, edozein izapide egiteko nahitaez aurretiko hitzordua eskatu beharra kentzeari eta sistema hori borondatezko moduan jartzeari buruzkoa (Arartekoaren 2024R-3152-24 Ebazpena, 2024ko azaroaren 22koa⁷).
- Ebazpena Bilboko Udalarari bidali zaio, zehazki, izapideak egiteko nahitaez aldeztu aurretik hitzordua hartu behar izatearen baldintza ken dezan eta sistema hori borondatezko aukera gisa jar dezan. (Arartekoaren 2024R-3171-24 Ebazpena, 2024ko abenduaren 3koa⁸).

Ebazpen horiei dagokienez, defentsa erakunde honek nabarmendu du, batez ere, beharrezkoa dela EAEko administrazio publikoek mekanismoak erabakitzea, aldeztu aurretiko hitzorduetarako sistemak ezartzearen ondorioz herritarren eskubideak edo

¹<https://www.ararteko.eus/eu/arartekoaren-2023r-2358-23ebazpena-2023ko-azaroaren-22koa>

²<https://www.ararteko.eus/eu/arartekoaren-2023r-2752-23-ebazpena-2023ko-azaroaren-28koa>

³ <https://ararteko.eus/eu/arartekoaren-2024r-486-24-ebazpena-2024ko-apirilaren-24koa>

⁴<https://www.ararteko.eus/eu/arartekoaren-2024r-3475-23-ebazpena-2024ko-otsailaren-15koa>

⁵ <https://ararteko.eus/eu/arartekoaren-2024r-83-24-ebazpena-2024ko-apirilaren-10koa>

⁶<https://ararteko.eus/eu/arartekoaren-2024r-266-24-ebazpena-2024ko-irailaren-18koa>

⁷<https://ararteko.eus/eu/arartekoaren-2024r-3152-24-ebazpena-2024ko-azaroaren-22koa>

⁸ <https://ararteko.eus/eu/arartekoaren-2024r-3171-24-ebazpena-2024ko-abenduaren-3koa>





itxaropenak eragotzi ez daitezzen. Alderdi hori aurretik aipatu zen, Arartekoaren 2020ko azaroaren 5eko 4/2020 Gomendio Orokorren⁹ bidez. Gomendio hori pandemiaren testuinguruan sortu zen eta ondoren erakunde honek errepikatu zuen 2021eko azterlanean *“Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetako aplikazioa”*¹⁰.

Duela gutxi Arartekoak azterlan horren jarraipena egin du eta, emaitza gisa, Arartekoaren 3/2024 Gomendio Orokorra (abuztuaren 26koa) argitaratu du: *Administrazio elektronikoa eta herritarrak artatzea*¹¹. Gomendio horretan berriz azaltzen da aurretiko hitzordua borondatezko aukera izan behar dela eta, beraz, ezin dela ezarri herritarrei aurrez aurreko arreta emateko formula eskusibo gisa administrazioan edozein jarduketa edo izapide egiteko; zerbitzu publikoak eskuratzeko oztopo ez izatea bermatu behar da.

II. Kexagileak deskribatutako egoerarekin bat etorritik, kasu honetan arazoa zera da, zaila dela salaketa bat jartzea delituak izan daitezkeen egitate batzuk direla-eta. Zenbait kasutan, salaketa bat jartzea eskubide bat egikaritzea izan daiteke eta, beste batzuetan, betebeharrak bat, delitu publikoa denean, salbu eta Legeak betebeharrak horretatik salbuesten duenean.

Prozedura Kriminalaren Legearen 264. eta 265. artikuluetan ezarritakoari jarraikiz (1882ko irailaren 14ko Errege Dekretua, Prozedura Kriminalaren Legea onesten duena¹²), esan dezakegu salaketa aitortzen bat dela, hitzezkoa zein idatzizkoa; horren bidez, aginpideari (Fiskaltzari, auzitegi eskudunari edo instrukzio-epaileari edo udal-epaileari, edo poliziako funtzionarioari) salatzaileak dakien eta arau-hauste penal baten osagarri izan daitezkeen edozein egitate jakinarazten zaio, nahiz eta salatzaileak zuzenean ikusi ez duen edo kalterik sortu ez dion; horrek ez du esan nahi salatu dituen egitateak frogatzera edo kereila formalizatzerara behartuta dagoenik.

Gauzak horrela, kexa hau izapidetzen ari zela, Ararteko erakundeak Gasteizko Udalarari galdetu zion ea herritarrei udaltzaingoaren polizia-etxeetan aurrez aurreko arreta emateko ezarritako aurretiko hitzorduaren sistema erabiltzea nahitaiezkoa den edozein jarduketa edo izapidetze egiteko. Baiezko kasuan, xehetasunez jakin nahi

⁹ <https://ararteko.eus/eu/arartekoaren-42020-gomendio-orokorra-2020ko-azaroaren-5ekoa>

¹⁰ <https://www.ararteko.eus/eu/administrazio-digitala-eta-herritarrekiko-harremanak-euskal-administrazio-publikoetako-aplikazioa>

¹¹ <https://ararteko.eus/eu/arartekoaren-32024-gomendio-orokorra-abuztuaren-26koa-administrazio-elektronikoa-eta-herritarrak>

¹²

https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/legedia_euskaraz_e_prozedu_zuz/es_def/a_djuntos/Prozedura-zuzenbidea/Prozedura_Kriminalaren_Legea.pdf



zuen zer izapide eta jarduketetan den derrigorrezkoa alde aurreko hitzordua eskatzea, horiek presentzialki kudeatu nahi badira.

Gainera, aurretiko hitzordua polizia-etxeetan arreta presentziala emateko nahitaezko sistema gisa ezarri bada, defendatzaile honek jakin nahi du zeintzuk diren ezartzeko baliatutako irizpide teknikoak eta antolaketakoak, eta zer araudi jotzen den aplikatzekotzat erabaki hori funtsatzeko.

Gasteizko Udalak bidalitako erantzun-txostena ikusirik, Arartekoak ez du aurkitu aurretiko hitzorduaren sistema nahitaezkoa ote den dioen informaziorik, zein izapide eta jarduketetarako ote den, zeintzuk izan diren sistema ezartzeko irizpide teknikoak eta antolamendukoak eta erabaki hori oinarritzeko araudia.

III. Udalak Ararteko erakundeari esan zion polizia-etxeetan salaketak jartzeko aurretiko hitzorduaren sistema arautzen duten jarraibideak zerbitzu-agindu batean jasota daudela. Zerbitzu-aginduak (Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legearen [6. artikulua](#), SPAJL) administrazio-organo batek, ahal hierarkikoa egikaritzuz, ematen dituen jarduketa-gidalerroak dira. Helburua barneko aplikazio eta interpretazio juridikoko irizpideak ezartzea da, arlo jakin batean menpeko organoek bete behar dituztenak beren autoantolamendurako ahala erabiliz. Hau da, langileei zuzenduta dago eta asmoa ez da herritarrei zuzendutako informazio gakoa jasotzea beren jokaerak arautzeko, eta are gutxiago informazioa hedatzen ez bada.

Laburbilduz, Arartekoaren ustez, aipatutako zerbitzu-aginduak ez ditu aurretiko hitzordua ezartzeko kontuan hartutako motibazioa eta irizpide teknikoak edo antolamendukoak.

Beste alde batetik, udalak Ararteko erakundeari esan zion lehenetsunez aurretiko hitzordua dutenei erantzuten zaiela. Horrenbestez, herritarrek itxarotea erabakitzen badute, balitekeela arretarik ez jasotzea, agenterik libre ez badago. Gainera, denbora luzez zain egon behar izanik eta Arartekoari azaldu ez zaizkion premiazko kasuetan salbu, salatzaileari esaten zaio hitzordu bat hartzeko.

Arartekoak udalaren webgunean¹³ Gasteizko udaltzaingoaren polizia-etxeetan ezarritako aurretiko hitzorduaren sistemaren funtzionamenduari buruzko informazioa aztertu du eta horren inguruan hau jakinarazten zaie herritarrei:

“Udaltzaingoa - Zer egin, baldin eta... delituren baten biktima banaiz

¹³ https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/was/contenidoAction.do?lang=eu&locale=eu&idioma=eu&uid=u_445d9ecf_13b73d0e181_7fcf



Zigor Kodean jasotako delitu edo faltaren baten biktima izan bazara, Udaltzaingoaren instalazioetara etorri behar zara, salaketa egitera. Honako hauetan aurkituko gaituzu:

- **Agirrelanda kaleko udaltzain-etxea**
 - *Salaketei erantzuteko ordutegia: 24 orduz, urteko egun guztietan*
 - **Aldez aurretiko hitzordua** eskatu:
 - Online bidez edo
 - 010 telefonora deituz 08:00etatik 20:00etara, astelehenetik ostiralera, eta 08:00etatik 14:00etara larunbatetan. Ordutegi honetatik kanpo deitu 945 16 14 23 telefonora.
- **José Erbina kaleko udaltzain-etxea**
 - *Salaketei erantzuteko ordutegia: 07:00etatik 21:00etara*
 - **Aldez aurretiko hitzordua** eskatu:
 - Online bidez edo
 - 010 telefonora deituz 08:00etatik 20:00etara, astelehenetik ostiralera, eta 08:00etatik 14:00etara larunbatetan. Ordutegi honetatik kanpo deitu 945 16 14 23 telefonora.

Biktima izan den edo zuzenean interesa duen orok aurkez dezake salaketa, betiere Nortasun Agiri Nazionalarekin behar bezala identifikatzen bada. Falta edo delituren biktima adingabea bada, bere tutoreak edo legezko ordezkariak lagunduta etorri behar du.

Salaketei buruzko zalantzarik baduzu, zatoz gure instalazioetara edo dei egiguzu 945 16 11 00 telefono zenbakira, eta informazio zehatzagoa emango dizugu”.

Aipatutako informazioa ikusita, badirudi salaketa bat jartzeko beharrezkoa dela polizia-etxera joatea, aurretiko hitzordua izatea eta hitzordu hori telefonoz edo elektronikoki eskatzea.

Modu horretan, badirudi ez dela egokia esatea salaketak urteko 365 egunetako 24 orduetan jasotzen direla. Izan ere, egiaz, pertsona batek salaketa bat aurrez aurre jarri nahi badu, ezin izango du, beste batzuek lehentasuna dutelako eta ez dagoelako hitzordurik ez duenari arreta emango dion agente liberrik. Horixe da, hain zuzen ere, kexagileari gertatu zitzaiena. Horrenbestez, badirudi delitua izan daitekeen jokaera batengatik salaketa jarri nahi duen batek ezin duela edozein unetan salaketa hori aurkeztu.

Ezta egokia ezta ere esatea salaketa bat jartzeko nahitaez polizia-etxera joan beharra dagoenik eta, gero, esatea aurretiko hitzordua hartu behar duela edo, bestela, salaketa elektronikoki edo telefono bidez aurkeztu behar duela.

Laburbilduz, Arartekoak udalaren webgunean ez du informazio fidagarriarik aurkitu argitzeko ea aurretiko hitzordua hartzea nahitaezkoa den salaketa bat jartzeko





(kasu guztietan edo bakarrik batzuetan), eta ea, egiaz, udal-webgunean emandako informazioa polizia-etxeetan aurrez aurre ematen ote den.

Gauzak horrela, kexagileak Ararteko erakundeari esan zion aurretiko hitzorduaren inguruko informazio guztia ahoz eman ziotela.

IV. Modu horretan, Arartekoak beharrezkotzat jotzen du aipatzea salaketa bat jartzeko aurretiko hitzordua izan behararen baldintzak edo zain egotearen betebeharrak (hitzordua dutenen kalterako) edo langileen lan-karga dela-eta arretarik ez jasotzeak herritarren segurtasuneko eta biktimak babesteko arauetako eskubideak eta printzipioak urratu ditzaketela. Bada, horixe izan zen, hain zuzen ere, kexagileari gertatu zitzaiena. Esan zioten ezin zuela Gasteizko udaltzaingoaren Agirrelanda kaleko polizia-etxean salaketarik jarri ez zuelako aurretiko hitzordurik. Gainera, une horretan inor ez zegoen polizia-etxean eta kexagileak, askotariko arrazoiak medio, salaketa astebete beranduago jarri behar izan zuen.

Zehazki, deskribatutako herritarren arretarako sistema agintaritza eskudunekin lehen kontaktua izaten denetik aurrera salaketa jartzeko eskubidearen eta eskuragarri dauden laguntza-eta babes-neurrien informazioa jasotzearen aurkako izan daiteke, Delituen Biktimen Estatutuaren apirilaren 27ko 4/2015 Legearen 5. artikulua ezartzen duen moduan¹⁴.

“5. artikulua. Informazioa jasotzeko eskubidea agintari eskudunetik lehen harremanetik.

1. Biktima orok eskubidea du, agintari eta funtzionarioekiko lehen harremanetik, baita salaketa aurkeztu aurretiko unean ere, informazioa behar ez den atzerapenik gabe jasotzeko (bere egoera eta baldintzetara eta egindako delituaren zein pairatutako kaltegaleren izaerara egokituta), honako hauei dagokienez:

a) Erabilgarri dituen laguntza-neurriak (medikoak, psikologikoak edo materialak izan), eta horiek lortzeko prozedura. Azken horien barruan, hala dagokionean, ordezko ostatua lortzeko aukerei buruzko informazioa ere jasoko da.

b) Salatzeko eskubidea eta, hala badagokio, salaketa jartzeko prozedura, eta ikerketaren ardura duten agintariei froga-elementuak emateko eskubidea (...).”

Gainera, badirudi sistemak ez dituela errespetatzen Euskadiko Segurtasun Publikoko Sistema Antolatzeko ekainaren 28ko 15/2012 Legearen 3. artikuluan ezarrita dauden Euskadiko segurtasun publikoko sistemaren printzipio orientatzaile hauek¹⁵:

¹⁴ https://www.boe.es/boe_euskera/dias/2015/04/28/pdfs/BOE-A-2015-4606-E.pdf

¹⁵ <https://www.legegunea.euskadi.eus/eli/es-pv/l/2012/06/28/15/dof/eus/html/>

“(…)

b) Herritarrek dituzten beharrianak ezagutzea eta zerbitzu publikoa haiei egokitzea.

c) Herritarrekiko hurbiltasuna eta arin erantzutea. d) Ekintza publikoaren eraginkortasuna eta segurtasun- eta larrialdi-zerbitzu publikoetako baliabideak eta bitartekoak efizientziaz jokatzeko.

“(…)

g) Gardentasuna eta herritarrentzako informazioa.

“(…)”.

Egiaz, kexagileari gertatu zitzaion bezala, polizia-etxeetan aurrez aurreko arreta jasotzen duten herritarrek ez dakite nola funtzionatzen duen aurretiko hitzorduaren sistemak. Hala, gai horri buruzko informazioa ematen duen bide bakarra udalaren webgunea da eta ez du informazio argirik ematen eta ez du kontuan hartzen herritarrek ez dituztela nahitaez bitarteko elektronikoak erabili behar administrazioarekin komunikatzeko (APELen [14.1 artikulua](#)).

Are gehiago, Arartekoa harrিতuta dago aurretiko hitzorduaren funtzionamendu-sistema herritarrek ezagutzen ez duten barneko zerbitzu-agindu sinple baten bidez ezarri izanagatik. Horrek esan nahi du, herritarrek aurretiaz ez dakitela arretarik jasoko ote duten, hitzordua dutenek lehentasuna duten, zain egoteko aukerarik duten, beste polizia-etxe batera joan behar diren, instalazioetatik kanpo egon behar ote diren eta abar. Badirudi horrelako kontuak polizia-etxeko langileek erabakitzen dituztela.

Beste modu batera esanda, badirudi deskribatutako hitzordu-eredua ez dagoela herritarren beharretara egokituta eta ez dela gertuko zerbitzu baten adibidea, delituari azkar erantzutea errazten duena.

V. Aurrekoa gutxi balitz, Arartekoak informazio bat aurkitu zuen udalaren webgunean aurretiko hitzorduaren inguruan izenburu honekin: “Udaltzaingoak aurretiko hitzordua jarri du José Erbina polizia-etxean salaketak jartzeko”¹⁶:

“2024ko Otsailaren 12tik, astelehenetik, aurrera, Udaltzaingoak Jose Erbina kalean duen udaltzain-etxeak aurretiazko hitzordu-zerbitzua izango du salaketak jartzeko. Udaltzain-etxe berrian abian jarriko den neurri horri esker, kalitate handiagoko zerbitzua eskaini nahi da, herritarrentzat erosoagoa eta itxaron beharrik gabea izan dadin. Gerora, zerbitzua sendotu ahala, gainera, Agirrelandara ere hedatuko da.

¹⁶ https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/was/contenidoAction.do?lang=eu&locale=eu&idioma=eu&uid=u_3d5d61dc_18d8af34a67_1835



Nola eskatu hitzordua

Salaketak jartzeko aurretiazko hitzordua eskatzeko bi modu egongo dira: herritarrei arreta emateko 010 telefonoaren bidez edo Udalaren webgunetik.

Hitzorduak egun batetik bestera eta polizia-etxearen publikoari arreta emateko ordutegi barruan eskatu ahal izango dira: 07:00etatik 21:00etara (14:00etan egiten den txanda-aldaketako tartean izan ezik).

Udaltzain-etxe berrian, era guztietako salaketei erantzungo zaie. Hala ere, salaketa horietakoren batek Agirrelanda kalean erantzun behar izatea eskatzen duen konplexutasunen bat balu, salatzailea Lakua-Arriaga auzoko egoitza horretara garraiatzeko erraztasunak eskainiko dira. Genero-indarkeriarekin lotutako salaketen kasuan, ahal dela, interesdunek Agirrelandako udaltzain-etxera jo beharko lukete, han baitaude Familia Barruko Indarkeria eta Indarkeria Matxista atalak". (Arartekoak azpimarratu du).

Egiaz, Gasteizko Udalak familia barruko indarkeriaren eta indarkeria matxistaren atal bat du. Zerbitzu horren inguruko informazioa udalaren webgunean¹⁷ dago jasota eta, horren arabera, biktima izanez gero edo indarkeria matxistaren kasu baten berri izatean, Agirrelandako polizia-etxera jo behar da.

Arartekoak ez daki biktima batek aurretiko hitzordua hartu beharko lukeen polizia-etxe batean, hitzordua duen baten aurretik emango ote lioketen arreta edo, kasurik okerreanean, ez lioketen arretarik emango lan-kantitatea dela-eta udaltzainik libre ez egotearren.

Hori kezkarria da Arartekoaren ustez, horrelako biktima batek edo poliziari indarkeria matxistaren berri emateak berehalako arreta behar duelako eta horrelakorik ez egotean, gizarte-babesgabetasuna edo -alarma sor daitezkeelako.

Aurretiko hitzorduak disuasio-efektua sortu ahalko luke indarkeria matxistari lotutako salaketa bat jartzeko orduan eta horrek ondorio larriak eta konponezinak sortu ahalko lituzke. Izan ere, informaziorako eskubidea egikaritzea, gizarte-laguntza osoa eta doako laguntza juridikoa eskuratzea eta Genero Indarkeriaren aurka Babes Integrala emateko Neurriei buruzko abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoan¹⁸ jasota dauden genero-indarkeriaren biktima diren emakumeak babesteko eta prebentziorako neurriak aktibatzea arriskuan jar litezke.

¹⁷ <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/was/contenidoAction.do?lang=eu&locale=eu&idioma=eu&uid=u132b00bd13b837af10b7fd7>

¹⁸

https://www.ivap.euskadi.eus/contenidos/informacion/legedia_euskaraz_berdintasuna/eu_d ef/adjuntos/Sexu-berdintasunari%20buruzko%20arauak/20.ABENDUAREN_28KO_1-2004_LEGE_ORGANIKOA_GENERO-INDARKERIAREN_AURKA_OSO-OSOKO_BABESA.pdf





Gainera, polizia-kidegoen arteko koordinazioa oztopatu lezake, baita polizien eta gainerako arreta-zerbitzuen artekoa ere (oinarrizko gizarte-zerbitzuak barne). Koordinazio horren bidez informazioa trukatzen da eta ziurtatzen da biktimei behar duten arreta ematen zaiela eta biktimizazioa gehitzen duten jarduketak ekiditen dira, zehazki, esku-hartzeak bikoiztea edo errepikatzea (Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako Legea bigarrenaz aldatzen duen martxoaren 3ko [1/2022 Legearen](#) 59. artikulua, polizia-arretari buruzkoa, eta Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako eta Emakumeen aurkako Indarkeria Matxistatik Gabeko Bizitzetarako Legearen testu bategina onartzen duen martxoaren 16ko [1/2023 Legegintzako Dekretuaren](#) 63. artikulua).

Ararteko erakundea kezkatzen duen beste kontu bat da adingabe batek aurretiko hitzordua eskatu behar izatea, adibidez, abusu bat salatzeko edo hitzordua duen bati aurretik ematea arreta. Arartekoaren iritziz, alarma handia sortzen da babesgabetasunarekin, urduritasunarekin eta abarrekin lotuta, eta efektu larriak eta konponezinak sor daitezke, eta baliteke oztopo burokratiko bati aurre egin behar izatea eta horrek galaraztea ahalik eta azkarren neurri premiazkoak edo kautelazkoak aktibatzea.

Hala, udalari jakinarazi behar zaio Umeei eta Nerabeei Indarkeriaren aurrean Babes Osoa Emateko ekainaren 4ko 8/2021 Lege Organikoak¹⁹ jarduketa-irizpide hauek ezartzen dituela 50. artikuluan:

“50. artikulua. Jarduketa-irizpideak.

1. Segurtasun Indar eta Kidegoetako kideek, haurren eta nerabeen aurkako indarkeria-kasuetan, haurren eta nerabeen eskubideak errespetatuz eta haien interes gorena aintzat hartuz jardungo dute.

2. Segurtasun Indar eta Kidegoetako kideek poliziaren jarduketa-protokoloen arabera jardungo dute adingabeekin, bai eta aplikatu daitekeen beste edozein protokoloen arabera ere. Ildo horretatik, Estatuko, autonomia-erkidegoetako eta tokiko Segurtasun Indar eta Kidegoek beharrezkoak diren protokoloak izango dituzte haurren eta nerabeen aurkako indarkeria-egoerak prebenitzeko, sentsibilizatzeko, goiz detektatzeko, ikertzeko eta esku hartzeko, kasu horietan behar bezala esku hartzeko.

Beti ere, irizpide hauen arabera jardungo dute:

(...)

e) Hala eskatzen duten adingabeei aukera emango zaie salaketa beren kabuz aurkezteko, heldu batekin egon beharrik gabe”.

¹⁹ https://www.boe.es/boe_euskera/dias/2021/06/05/pdfs/BOE-A-2021-9347-E.pdf



Salaketak jartzeko aurretiko hitzorduaren sistemak, indarkeria matxistaren biktimekin edo adingabekoekin lotutako kasuetan, beharbada oztopatu egingo luke poliziak ahalik eta azkarren biktimen baldintza partikularrak baloratzea, horrela, behin-behinean erabakitzeko zein babes-neurri ezarri behar diren laguntza egokia jasotzen dutela bermatzeko eta, hala dagokionean, adingabeen interes gorena zaintzeko.

Beste kolektibo zaurgarri batzuek ere babesgabetasuna sufritu lezakete aurretiko hitzordua hartu behar badute salaketa bat jartzeko eta nahitaezkoa bada hitzordua elektronikoki edo telefonoz hartzea, lehenago adierazitako guztia kontuan hartuta. Adibidez, Arartekoak ez daki ziur ea bazterketa-arriskuan dagoen, baliabide ekonomikorik ez duen edo telefonorik edo Internetik erabili ezin duen pertsona batek salaketa bat jarri lezakeen. Beste kasu batean, Arartekoak galdetzen du ea desgaitasuna, mugitzeko zailtasunak edo osasun-arazoak dituzten pertsonak bi aldiz joan behar ote diren salaketa bat jartzera lehenengo aldiaren ezin izan zaielako arretarik eman eta aurretiko hitzordua izatea eskatzen zaielako beste egun batean joateko.

VI. Azken finean, Ararteko erakundeak uste du berehala eta efektiboki jardun behar dela salaketa bat jartzen deneko eskubideari edo betebeharrari dagokion polizia judizialaren lana egiten denean. Arartekoak uste du hori ez dela betetzen Gasteizko Udalak udaltzaingoaren polizia-etxeetan ezarritako aurretiko hitzorduaren sistemaren bidez. Gainera, oztopo horrek edo disuasio-efektuak herritarren babesgabetasuna sor dezake orokorrean. Kasu batzuetan, aurre judiziozko efektu larriak eta konponezinak sor daitezke eta oztopatu daiteke indar eta kidegoek beren helburua betetzea, hau da, herritarren segurtasuna edo konstituzio-eskubide bat egikaritzea, adibidez, tutoretza judizial efektiboa ([Espainiako Konstituzioaren 24. artikulua](#)).

Tutoretza judizial efektiboa oinarrizko eskubide bat da eta herritar guztiei bermatzen die justiziaren eskuragarritasuna eta beren eskubideak defendatzeko aukera dutela babesgabetasunik sufritu gabe.

Agintaritza eskudunetan (hala nola polizia) salaketa bat jartzea lehen pausoa da eta eskubideak babesteko sistema aktibatu dezake. Gauzak horrela, salaketa egintza bat da eta, horren bidez, agintaritzari delitua izan daitekeen egitate bat jakinarazten zaio eta ezinbesteko pausoa izan daiteke eskubideak babesteko sistema aktibatuzko edo prozedura judizial bat irekitzeko. Hala, berehala aurkezteko zailtasunak tutoretza judizial efektiboaren eskubideari eragin liezaioke eta disuasio-efektua sor lezake bestelako salatzaileren artean, ondorioz, sistema judizialarekiko konfiantza gutxituz.





VII. Azkenik, Arartekoak beharrezkotzat jotzen du gogoraraztea administrazio publikoak objektibotasunez bete behar dituela interes orokorrak (Espainiako Konstituzioaren [103. artikulua](#)), zerbitzu publikoak eman behar dituela eta herritarren beharren arabera eraiki behar dituela administrazio-ereduak, eta ez alderantziz²⁰. Eta aurreko guztia, arrazoi honengatik *“el interés general o público pertenece y beneficia a los ciudadanos, no a la Administración como organización servicial que lo gestiona -lo debe gestionar-.”* (Auzitegi Gorenaren martxoaren 23ko 412/2021 Epaia²¹)

Horrekin lotuta, Auzitegi Gorenaren arabera (abenduaren 3ko 8073/2002 Epaia²²), arazoiketaren irismena administrazioaren jarduketa-sektore guztietan aplikatu behar da, hauxe baitio: *“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”.*

Arazoitzeko derrigortasuna lotuta dago herritarrek administrazio ona izateko duten eskubidearekin, zeinak oinarrizko eskubide gisa arau-berrespena lortu baitu [Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Gutunaren](#) 41. artikuluan. Eskubide hori Europar Batasunaren esparrura mugatuta badago ere, Europar Batasuneko estatuen ordenamenduetan integratzen ari da, eta ebazpen judizialekin kontuan hartzen da, 2015eko azaroaren 20ko Auzitegi Gorenaren epaian²³ gertatu den moduan: *“(…) y ciertamente tal exigencia puede deducirse incluso, no sólo de nuestro propio ordenamiento interno, sino también del derecho a la buena administración reconocido por la normativa europea (artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea: con proyección general, no obstante lo establecido también por el artículo 51 de dicha Carta, porque resulta difícil establecer y explicar un distinto nivel de enjuiciamiento, según se aplique o no el Derecho de la Unión Europea por los operadores en el ámbito interno)”*. Berriagoa den 2020ko urriaren 15eko beste epai batean²⁴, Auzitegi Gorenak honela

²⁰ Lege honen zioen azalpena: [4/1999 Legea, Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko azaroaren 26ko 30/1992 Legea aldatzen duena.](#)

²¹ [ECLI:ES:TS:2021:1206](#)

²² [ECLI:ES:TS:2002:8073](#)

²³ Auzitegi Gorenaren 5342/2015 Epaia, azaroaren 20koa [ECLI:ES:TS:2015:5342]. Hemen eskuragarri: <https://www.poderjudicial.es/search/openDocument/08d313008694aeee>

²⁴ Auzitegi Gorenaren 3279/2020 Epaia, urriaren 15koa. [ECLI:ES:TS:2020:3279]. Hemen eskuragarri: <https://www.poderjudicial.es/search/AN/openDocument/cc413a8d0c5163e9/20201027>

deskribatu du administrazio onaren printzipioa: *«un nuevo paradigma del Derecho del Siglo XXI referido a un modo de actuación pública que excluye la gestión negligente y [...] no consiste en una pura fórmula vacía de contenido, sino que se impone a las Administraciones Públicas, de suerte que el conjunto de derechos que de aquel principio derivan (audiencia, resolución en plazo, motivación, tratamiento eficaz y equitativo de los asuntos, buena fe) tiene –debe tener– plasmación efectiva y lleva aparejado, por ello, un correlativo elenco de deberes plenamente exigible por el ciudadano a los órganos públicos.»*

Egiaz, administrazio onaren barnean daude administrazio publikoei ezarritako hainbat betebeharrak, beharrezko dilijentziaz jardun dezaten beren eskumenak egikaritzen dituztenean eta bermatu dezaten ez bakarrik zehatz mehatz betetzen direla legezko prozedurak, baizik eta kasu bakoitzean herritarren eskubideak eta bermeak guztiz eraginkorrak direla. Paradigma-aldaketa bat da eta administrazioaren jokaera proaktiboa eta enpatikoa izan behar da eta herritarren beharrak betetzen zentratua egon behar da.

Gasteizen XXXVII. Herritarren Defendatzaileen Koordinazio Jardunaldiak egin zirenean, defendatzaileek erabaki zuten administrazio ona sustatuko zutela eta herritarrek kudeaketa publiko efizientea, gardena eta ekitatiboa izateko duten eskubidea promozionatuko zutela.

XXXVII. Herritarren Defendatzaileen Koordinazio Jardunaldietako²⁵ prestakuntza-tailerreko ondorioetan, defendatzaile guztiek adostu zuten hau aipatu behar dela *“El principio de buena administración no solo se aplica al procedimiento, sino también a las potestades discrecionales de la Administración Pública como la potestad autoorganizativa, que atribuye a esta la facultad de organizar los servicios en la forma que estime más conveniente para su mayor eficacia”.*

Aurretiko hitzorduari dagokionez, ondorio teknikoek hau diote:

“Ahora bien, a la Administración le compete el mandato contenido en el artículo 103.1 de la Constitución que impide el mantenimiento de un sistema – como la cita previa– que, en lugar de considerar a la Administración como ente instrumental para servir a la ciudadanía, hace que esta se tenga que someter al arbitrio y designios de la Administración, vulnerándose el orden constitucional impuesto por el art. 1.2 CE.

Por tanto, el margen de apreciación de la Administración en el ejercicio de la potestad organizadora no es plenamente libre, por cuanto la discrecionalidad no puede convertirse en arbitrariedad prohibida en la CE (art. 9.3).

²⁵ <https://www.ararteko.eus/sites/default/files/2024-10/Conclusiones%20t%C3%A9cnicas%20del%20Taller%20de%20Alicante.%20pdf.pdf>



La Administración debe organizarse a sí misma atendiendo a todos los principios que son de aplicación, incluidos los de eficacia y eficiencia. Pero debe hacerlo sin menoscabo de derechos tan básicos como el de ser atendido adecuadamente, presencial y con inmediatez, sin que esté justificada la imposición de una cita obligatoria para esas oficinas de atención ciudadana de carácter básico.

El mantenimiento de la cita previa, pasadas las restricciones de la pandemia, infringe además derechos reconocidos a la ciudadanía por la LPAC y por la LRJSP, tales como: la obligación de la Administración y de las personas servidoras públicas de facilitar a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (art. 13.e); la presentación de los escritos y recursos en plazo; el derecho a poder presentarlos en las oficinas de asistencia en materia de registros (art. 16.4), lo que afecta al principio de gratuidad del procedimiento administrativo (al obligar a ir a Correos o a una gestoría); o cualesquiera otros reconocidos por la CE o las leyes (art. 13.i). (...)

Ante lo expuesto, la cita previa, frecuentemente combinada con exigencia de relación digital, además de un problema de mala administración, supone el establecimiento de trámites nuevos o especialidades sin norma previa, violando el principio de legalidad del art. 9.3 CE. (...)

La exigencia de cita previa por vía digital no puede violar el derecho de las personas físicas a no relacionarse digitalmente con las Administraciones Públicas si no lo desean (art. 14 LPAC)".

Koordinazio-jardunaldietan ateratako ondorioen azken emaitza gisa, Herriaren Defendatzaileek hauxe adierazi zuten 2024ko urriaren 30eko deklarazio programatikoaren dekalogoaren²⁶ 6. puntuari:

“La buena administración implica actuar con equidad y sin discriminación, respetando los derechos y las libertades fundamentales. En particular, requiere prestar una especial atención a las personas en situaciones de vulnerabilidad. En este sentido es preciso garantizar derechos tan básicos como el de ser atendido de manera presencial y con inmediatez, sin que esté justificada la imposición de cita previa obligatoria o la extensión desmedida de la obligación de relacionarse telemáticamente con la administración”.

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

²⁶ <https://www.ararteko.eus/sites/default/files/2024-10/Declaracion%20program%C3%A1tica%20jornadas%20de%20coordinaci%C3%B3n%20de%20defensor%C3%ADas%20del%20pueblo%2030-10-2024.pdf>



GOMENDIOA

1. Udaltzaingoan aurrez aurreko salaketak jartzea ahalbidetzea, polizia-etxearen egoerari eta salatutako egitateei egokitzen ez zaizkien oztoporik jarri gabe.
2. Herritarrentzat aurretiko hitzorduaren sistema hautazko moduan gaitzea eta argi informatu dezala, aurrez aurre eta elektronikoki, nola funtzionatzen duen, zein kasutan gomendatzen den erabiltzea eta zein kasutan ez den erabili behar.

