



**Arartekoaren 2019NI-1426-16 Ebazpena, 2019ko maiatzaren 27koa. Horren bitartez, Lanbideko bulego batek hitzordua eskuratzeko doako telefono-zenbakia jakinarazi ez izana salatu zuen kexa baten harira egindako esku-hartzea amaitu da.**

### Aurrekariak

1. Herritar batek kexa aurkeztu zuen erakunde honetan, ez zetorrelako bat Lanbideren jardunarekin. Zehazki, kexagileak bere kexa-idazkian azaldu zuen bere bulegoan (Gasteizko Txagorritxukoan) jaso zuen tratuak ezinegona eragin ziola; izan ere, ez zioten jakinarazi hitzordua eskuratzeko doako telefono-zenbakia.

2. Azaldutako egitateei buruzko informazio gehiago eskatze aldera, 2016ko urriaren 27an, Arartekoak lehenengo idazki bat igorri zion Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari.

Ez genuenez erantzunik jaso, erakunde honek errekerimendua egin zion, eta gogorarazi zion erakunde honi lehentasunez eta presaz erantzutera behartuta zegoela, otsailaren 27ko 3/1985 Legeak –Arartekoa sortu eta arautzekoak– 23. artikuluan xedatutakoarekin bat.

3. Azkenean, 2019ko martxoaren 18an, informazio hau jaso genuen erakunde honetan:

*“Idazki honen bidez, 1426/2016/QC espedienteari dagokion erantzuna bidaltzen dugu. XXX XXX andreak (NAN-zk.: XXXX) sustatu zuen espediente hori, ez baitzegoen pozik Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuak enplegu-bulego batean emandako tratuarekin; izan ere, ez zioten aurretiazko hitzordua lortzeko doako telefono-zenbakirik eman, non telefono-sistema zentralizatu bati hitz egiten dion beti.*

***Lanbide bere zerbitzua modernizatzen ari da, eta, horri begira, arreta-eredu berria ari da abiarazten. Eredu hori 17 enplegu-bulegotan ezarri da dagoeneko, eta urte amaierarako beste 12 enplegu-bulegotan egotea espero da. Halaber, 2020ko lehenengo hiruhilekoan beste 12 bulegotan III. fasea abiaraztea espero da.***

***Kexak aipatzen duen bulegoa Lanbidek Gasteizko Txagorritxu auzoan duena da, zeina III. fasean hasiko den operatiboa izaten.***





*Eredu horren arabera, **arretarako hiru bideetan** lor daiteke hitzordua: **enplegu-bulegoetan, LanbiTEL call center-ean eta web-orrialdean** (aurreikuspenen arabera, laster jarriko da martxan).*

*Era berean, zerbitzuen zati handi bat aurretiazko hitzordurik gabe egitea jasotzen du ereduak, eta hitzorduarekin ematen diren zerbitzuak tutore batekin egitea, zerbitzu jakin batzuetarako.*

*Herritar bat LanbiTel-en bidez jartzen denean Lanbiderekin harremanetan, ez dago elkarrizketarik, operadore batek ematen baitio arreta zuzenean, elkarrizketaren hasierako hizkuntzan.*

*Gaur egun, telefono bidezko arretarako bi zenbaki ematen dira: 945 160 600 eta 630 305 452. Biak dira doakoak jende askorentzat, telefono-operadorearekin kontratatutako tarifaren arabera. Askotan, tarifa laua izaten da, eta Lanbidek ez du kostu gehigarririk ezartzen.*

***Lanbide harremanetan jarriko da Eusko Jaurlaritzaren Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritzarekin, horrexek baitauzka kontratatuta telefono-zenbakiak. Bada, gaur egungo zenbakiak galdu gabe **tarifa-sistema aldatzeko aukera aztertuko da**, zenbakia aldatzeak kalte egingo balioko antolaketari. **Aldaketa hori bideragarria ote den aztertuko da.*****

*Lanbidek arretarako 901 222 901 telefono-zenbakiarekin hasi zuen jarduna 2011n, eta gaur egungo zenbakiarekin aldatu zen hori, herritarrek tarifa lauak dauzkatela kontuan hartuta.*

*Bestalde, Lanbidek herritarren 611.194 dei jaso zituen guztira 2018an, eta ez da inolako kexarik erregistratu telefono-tarifaren kostua dela-eta.”*

### Gogoetak

1. Lehenik eta behin, Arartekoak adierazi behar du Lanbidek denbora asko behar izan duela erakunde honen informazio-eskaerari erantzuteko. Atzerapen horrek kezka sortzen dio erakunde honi, eta horren berri eman izan dugu, are Lanbiderekin egindako bileretan ere, eta otsailaren 27ko 3/1985 Legeak –Arartekoa sortu eta arautzekoak– 23. eta 26. artikuluetan jasotako xedapenak ere gogorarazi dizkiogu.

Kexa-espeditente horretan, 2016ko urrian egin eta jakinarazi zen informazio-eskaera, eta 2019ko martxoan jaso dugu erantzuna, hau da, zuen lankidetzak eskatu genuenetik ia hiru urtera.





Arartekoari buruzko araudia aplikatuz, euskal herri-administrazioek Arartekoak eskatzen dizkien agiri, txosten edo argibide guztiak aurkezteko betebeharra dute, lehentasunez eta presaz. Funtsezkoa da betebeharr hori betetzea, bestela zaildu egiten delako erakunde honen lana, hain zuzen ere otsailaren 27ko 3/1985 Legearen —Arartekoa sortu eta arautzekoa— zioen azalpenean jasotakoa: *“herritarrek ardulararitza on bat izateko duten eskubidea babesteko eta legetasun-araruerako Ardulararitza zainpetzera jutzen duen ihardutze-sail bat dugu.”*

2. Kexagileak planteatu duen hobetzeko proposamenari dagokionez (Lanbidek doako telefono-zenbaki bat jar dezala, kontsultak egiteko eta aurrez aurreko hitzordua eskatzeko), Arartekoak berriz ere nabarmendu nahi ditu arrazoi bera dela tarteko izapidetutako beste kexa batzuen harira helarazi dituen gogoetak.

Lehenik eta behin, ikuspegi orokorragotik, erakunde honek zenbaitetan adierazi izan du kezka sortzen diola enplegu-erakunde autonomoak diru-sarrerak bermatzeko errentaren kudeaketa bere gain hartu zuenetik erabili den herritarrak artatzeko sistemak. 2013ko diagnostiko-txostenean ere adierazi zen Lanbidek mekanismoak abian jarri behar zituela batezbesteko itxarote-denbora gutxitzeko eta aurretik hitzordurik hartu gabe artatu ahal izateko herritarrak.

Horrez gain, 2014an egindako bisitei lotuta abiarazi zen espedientearen harira, defentsa-bulego honek azpimarratu zuen arreta-eredu bakarria ezarri beharra zegoela Lanbideren bulego guztietan, bisita horietan alde handia hauteman zelako bulego batetik bestera. Desparekotasun horiek, eta haien ondorioak, are agerikoagoak ziren diru-sarrerak bermatzeko errentaren lehengo eskaera aurkezteko aurrez aurreko hitzordua eskatzeari zegokionean.

Arartekoak berriz ere dio aurrerapausoak egin beharko liratekeela **arreta-eredu bakarria** ezartzeari begira, herritar guztiei, eskaera zer bulegotan aurkezten duten, antzeko tratua emateko.

Zentzu horretan, hain zuzen ere Lanbideren erabiltzaileek bere erreferentziazko bulegoan aurrez aurreko hitzordua eskatzeko egiten dituzten deiak doakoak izateari dagokionez, Arartekoak, oraingo honetan 2017ko diagnostiko-txostenean, berriz ere eskatu zuen balora zedila





***“Aurretiatzko hitzorduetarako doako telefono-zenbakia ezartzeko aukera, erabiltzaile guztiek ez baitute kosturik gabeko tarifarik.”***

Lanbideren bulego guztiek ez dute aukerarik ematen bulegoan aurrez aurre artatzeko hitzordua eskatzeko; bulego gehienetan, harremanetarako ohiko bi zenbakiak ematen zaizkie interesdunei, eta aholkatzen zaie deitzea *call center* delakoaren bidez arta ditzaten. Lanbideren webgunean bertan ageri den informazioaren arabera, Nire Lanbidenet atariaren bitartez ere ezin da hitzordua eskatu.

Esan beharra dago, jakin dadin, Telekomunikazioetako eta Informazioaren Gizarterako Estatu Idazkaritzaren 2012ko azaroaren 21eko Ebazpenak 012 zenbakia esleitu ziola administrazio autonomikoen informazio-zerbitzuari, eta, horren ondorioz, 2018ko urritik, 012 telefono-zenbakira egindako deiei D tarifa-modalitatea dagokiela, hots, dei horiek ez duela kosturik erabiltzaileentzat.

Lanbideko zuzendari nagusiak bidali duen erantzunean, hau adierazi da hitzez hitz: *“Lanbide harremanetan jarriko da Eusko Jaurlaritzaren Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritzarekin, horrexek baitauzka kontratatuta telefono-zenbakiak. Bada, gaur egungo zenbakiak galdu gabe tarifa-sistema aldatzeko aukera aztertuko da, (...). Aldaketa hori bideragarria ote den aztertuko da.”*; Arartekoari bidalitako txostenean agerian utzi da **enplegu-erakunde autonomoak kexagileak azaldu duen arazoari** — Arartekoak egindako diagnostiko-txostenetan ere aztertu zen— **irtenbidea bilatzeko jarduketak** egiteko borondatea duela.

Defentsa-bulego honen iritziz, kexagileak aurkeztu duen erreklamazioa interpretatzeko orduan, aintzat hartu behar da Lanbiden aurrez aurreko hitzordua eskatzen duten pertsonak gizarte-bazterketako egoeran edo hura pairatzeko arriskuan daudela; hori dela eta, zailtasun handiak dituzte oinarritzko gastuei aurre egiteko, eta, hortaz, Lanbiden egiten dituzten izapideek edozein kostu gehigarri izateak kaltetu egiten ditu, zaila baita kolektibo horrentzat horiek ordaintzea.

Finean, Arartekoari mesedegarria iruditzen zaio Lanbidek, arreta-ereduari dagokionez, hartu dituen konpromisoak: hitzordua eskatu ahal izatea arretarako hiru bideetako edozeinen bitartez, hau da, enplegu-bulegoetan, *call center*-a erabilia, LanbiTEL-en bitartez eta interneten bidez;





zerbitzuetako asko hitzordurik eskatu gabe eman ahal izatea; eta zerbitzu jakin batzuetarako bakarrik behar izatea hitzordua, eta, horietan, tutore batek parte hartzea. Azkenik, onuragarria iruditzen zaigu, jakina, Lanbidek adierazi izana tarifak aldatzeko aukera emateko asmoa duela. Zalantzarik ez dugu horrek guztiak zerbitzuaren kalitatea hobetuko duela.

### Ondorioa

Arartekoak erabaki du kontu honen harira egin duen esku-hartzea amaitzea, jakin baitu Lanbidek arreta-eredu berria jarri duela abian, eta agentzia publiko horrek tarifak aldatzeko aukera emateko asmoa duela.

Adierazitakoa gorabehera, **Arartekoak administrazio horrek hartutako konpromisoaren jarraipena egingo du**. Horri lotuta, gogorarazi beharra dago Arartekoaren eginkizunetako bat dela *“horretarako gai diren ihardutze-sail eta zerbitzuekin elkar hartuta, herritarren bidezko zuduen aldezpenerako eta arduralaritza-sailen alderdikeriarik ezaren, eginkortasunaren, erdirakortasunik ezaren, aginte-banaketaren, antolakidetzaren eta Legeei eta Zuzenari erabat men egitearen arauerako irizpideei egokitzeko aterapiderik egokienak lortzen saiatzea”*; hortaz, esan bezala, erakunde honek jarraipena egingo du, Lanbidek abiarazi omen duen herritarrak artatzeko sistema berriaren aplikazioaren inguruan, baita horri lotuta etorkizunean egiten diren aldaketen gainean ere, azken helburua baita agentzia publiko horrek herritarrei ematen dien zerbitzua hobetzea, guztiz doakoa den beste komunikazio-bide bat eskainiz, ahalik eta epe laburrenean.

Horrenbestez, Arartekoak agindu du ebazpen honen goiburuan adierazitako espedientea itxi eta artxiba dadila.

