



Resolución 2024R-2176-23 del Ararteko, de 20 de febrero de 2024, que recomienda al Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa que regule el procedimiento de requerimiento de pago en período voluntario por impago del canon de la vía A-636, informe a la ciudadanía sobre los plazos y las consecuencias jurídicas relativas a impagos y habilite canales presenciales y no presenciales de pago que respeten los principios de multicanalidad y proximidad sin causar cargas desproporcionadas.

Antecedentes

1. El Ararteko admitió a trámite la queja de un ciudadano que mostraba su disconformidad con el medio de pago de deuda de un canon gestionado por la Agencia Gipuzcoana de Infraestructuras Bidegi (en adelante Bidegi).

En concreto, la persona reclamante explicó al Ararteko que realizó diversos trayectos por la vía A-636 durante el mes de abril de 2023 sin conocer que su dispositivo de telepeaje o equipo instalado a bordo (EIB) se encontraba caducado.

Así, el 24 de mayo de 2023 recibió un requerimiento de pago de deuda (6,22 euros) remitido por Bidegi por el impago del canon de la vía A-636 en base a lo previsto en la Norma Foral 4/2020, de 6 de noviembre, por la que se regula el canon de utilización de determinados tramos entre Beasain-Bergara de la autovía A-636 del Territorio Histórico de Gipuzkoa (en adelante, Norma Foral reguladora del canon).

En el requerimiento de pago Bidegi indicaba que *“para saber más sobre la deuda contraída y abonar la misma, deberá acceder a la página web www.bidegi.eus, donde podrá usted registrarse de manera gratuita para consultar los detalles de la deuda, abonar el importe pendiente mediante pasarela de pago seguro y acceder a sus servicios y facturas”*.

La persona reclamante describió a esta defensoría que tiene 77 años y que carece de conocimientos informáticos, por lo que se puso en contacto con Bidegi para conocer el medio de pago de la deuda contraída, que solicitó pagar mediante ingreso en un número de cuenta o poder utilizar medios de pago no electrónicos.

Bidegi respondió enviándole diversas comunicaciones que señalaban que no era posible el pago de la deuda mediante domiciliación bancaria, que las formas de pago del canon se regulan en la citada Norma Foral reguladora del canon y que para saldar la deuda debía registrarse en la web de Bidegi e introducir la matrícula de su vehículo y los datos de una tarjeta de crédito. En último término, Bidegi le



ofreció a la persona reclamante acudir al servicio de atención al cliente de Aritzeta, en Usurbil, para proceder presencialmente al pago de la deuda mediante tarjeta de crédito.

Resulta destacable que la persona promotora de la queja presentó una reclamación en fecha 30 de mayo de 2023 a través del correo electrónico info@bidegi.eus y las contestaciones de Bidegi se produjeron el 6, el 7, y el 16 de junio de 2023.

El Ararteko considera necesario destacar las fechas citadas porque el 19 de junio de 2023 fue notificada al reclamante la resolución sancionadora RES-C-2023-4476 dictada por la Diputación Foral de Gipuzkoa ante el transcurso del plazo de 2 meses sin abonar el canon desde la fecha de paso por el tramo sujeto a peaje, es decir, desde el 4 de abril de 2023.

En definitiva, la persona reclamante explicó que no fue capaz de seguir las instrucciones para registrarse en la página web de Bidegi e introducir los datos requeridos para el pago de la deuda en el tiempo que transcurre desde el 24 de mayo de 2023, cuando recibió el requerimiento de pago, y el 4 de junio de 2023, fecha del trayecto impagado en la que expiró el período de plazo voluntario para pagar solventar la deuda contraída.

2. A la vista de los hechos expuestos en la queja, el Ararteko remitió una petición de colaboración al Departamento de Infraestructuras Viarias de Gipuzkoa mediante la cual solicitó conocer el motivo por el cual Bidegi establece en el requerimiento de pago remitido a la persona reclamante que, para saldar la deuda del canon debe registrarse previamente en la página web de la citada sociedad mercantil foral y no incluye la posibilidad de efectuarse mediante medios no electrónicos.

Además, el Ararteko requirió información sobre los siguientes aspectos:

- Una descripción de los medios no electrónicos que ofrece Bidegi para el pago de las deudas contraídas por el impago del canon de la vía A636 regulado en la Norma Foral reguladora del canon.
- El motivo por el cual se ofreció a la persona reclamante acudir al área de servicio Aritzeta en Usurbil (Gipuzkoa) como medio no electrónico para saldar la deuda contraída por el impago del canon descrito en la queja.
- Una descripción de las actuaciones de Bidegi que permita conocer en qué fecha se detectó el impago del canon por la persona reclamante y el plazo de tiempo que transcurrió hasta el envío del requerimiento de pago a su domicilio.
- Una descripción de los servicios de interoperabilidad y registros padronales, de vehículos o análogos de titularidad de otras administraciones públicas





que consulta Bidegi para conocer el domicilio de la persona reclamante a fin de remitirle la reclamación del pago del canon.

Por último, esta defensoría trasladó a la administración que, en el expediente de queja, figuraba la resolución sancionadora dictada por la Diputación Foral de Gipuzkoa. El Ararteko intentó acceder a la firma electrónica del documento para conocer su origen y otros metadatos y no ha sido posible mediante sistemas de validación de firmas, por lo que esta institución requirió una copia de todos los metadatos mínimos obligatorios del documento o, en el caso de que carezca de los mismos, una explicación del motivo.

3. Posteriormente, tuvo entrada en el registro de esta institución el informe de respuesta de la administración relacionado con las preguntas planteadas por el Ararteko.

En primer lugar, la administración señaló que, en virtud de la Norma Foral reguladora del canon, desde el 18 de enero de 2022 es obligatorio el pago de peaje en la autovía A-636 entre Beasain y Bergara para todos los vehículos a motor excepto motocicletas.

La autovía A-636 está señalizada como autovía de pago en todos sus posibles accesos y antes de cada uno de puntos de cobro por el que pasan los vehículos. Tal y como se indica en la citada Norma Foral reguladora del canon, los medios de pago para el abono del canon regulado son los siguientes:

- TAG compatible con Via-T en el momento del paso por el pórtico.
- Registro de la matrícula y tarjeta de crédito (VISA o Mastecard) en la web www.bidegi.eus.
- Tarjeta bancaria utilizada en las estaciones, de cobro del peaje canalizado de la autopista AP-8 o de la autopista AP-1, que determine el Consejo de Gobierno Foral mediante acuerdo.

Si no se dispone de un TAG compatible Via-T, es obligatorio que el titular del vehículo se dé de alta y se registre en la base de datos de Bidegi.

La administración indica que, para garantizar el correcto funcionamiento del sistema, y por motivos de seguridad en la identificación y la realización de los pagos, es necesario registrar una tarjeta VISA o MASTERCARD que sea válida para realizar compras online y que cumpla con el estándar de seguridad 3D-Secure.

Si un vehículo ha realizado un trayecto sin un medio de pago válido, el titular del vehículo dispone de un plazo máximo de 24 horas después del trayecto para registrarse en el Sistema sin recargo. Si lo hace con posterioridad se le aplicará el





recargo correspondiente al importe del trayecto realizado de acuerdo con lo estipulado por la Norma Foral reguladora del canon.

La citada disposición foral establece un plazo voluntario de 2 meses desde la realización del trayecto para el pago de la deuda contraída. Una vez expirado el plazo, Bidegi remitirá la preceptiva denuncia a la Diputación Foral de Gipuzkoa para que proceda a la incoación del expediente sancionador, estando ya dichos trayectos fuera de plazo de pago voluntario en Bidegi.

Existe la posibilidad de realizar los pagos mediante medios no electrónicos. Siguiendo la recomendación 2022R-1265-22 del Ararteko, desde el 22 de noviembre de 2022 es posible darse de alta en el sistema de Bidegi y hacer los pagos correspondientes sin necesidad de disponer de un e-mail para su registro. Para ello, el usuario debe personarse en las oficinas de Atención al Cliente de Bidegi en Aritzeta (lunes a viernes laborales en horario ininterrumpido de 08:00 a 20:00h.).

En su respuesta, la administración señala que es necesario acreditar la titularidad del vehículo con la ficha técnica y/o con la carta de requerimiento de pago enviada por Bidegi. Esta sociedad pública informará de la deuda contraída con Bidegi por el uso de la autovía A-636 sin ningún tipo de proceso adicional, pudiendo realizar el pago mediante tarjeta de crédito.

Además, la administración informa de que, no obstante lo señalado anteriormente, Bidegi está llevando a cabo los desarrollos necesarios para personas que no estén habituadas a utilizar las herramientas tecnológicas, quienes serán informados a través de la página web www.bidegi.eus.

Por otro lado, la administración describe las diversas interacciones mantenidas con el reclamante en el contexto del impago y las reclamaciones efectuadas. A continuación se citan aquellas interacciones relevante en el marco de la queja objeto de análisis:

- El 1 de junio de 2023, tras e-mail de fecha 30 de mayo por parte del reclamante, se registra la reclamación nº 20386, que es respondida el 6 de junio de 2023.
- Tras recibir nuevamente el 6 de junio de 2023 e-mail del reclamante, y teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, el 7 de junio de 2023 se le informó que no existe posibilidad de abonar el canon de la autovía A-636 mediante transferencia bancaria y que disponía de la opción de acudir a la oficina de Atención al Cliente para realizar el pago mediante tarjeta en la oficina.





- Con relación al expediente, se tiene registrada la siguiente información de los trayectos efectuados en los tramos sujetos a cobro de la carretera A-636:
 - o Entre 06/07/2022 y 21/09/2022: tiene 9 trayectos abonados con dispositivo Via-T.
 - o Entre 05/04/2023 y 30/04/2023: realizó 12 trayectos por diferentes pódicos y días sin medio de pago detectado.
 - o 12/05/2023: se envía notificación de requerimiento de pago vía postal mediante carta certificada (que es procesada en correos con fecha 17/05/2023) a la dirección y titular que consta su vehículo en la DGT a fecha de consulta (11/05/2023).
 - o 24/05/2023: en respuesta a la carta certificada remitida, se recibe justificante de Correos "Entregada".
 - o 01/06/2023: el reclamante se registra por primera vez en la web de BIDEGI.
 - o 19/06/2023: el reclamante registra la matrícula, asociando tarjeta válida para realizar los pagos.
 - o 19/06/2023: el reclamante salda la deuda pendiente relativa a los trayectos de la matrícula sin medio de pago que están dentro del periodo voluntario de pago (hasta 2 meses antes), por importe de xxx€.
 - o Está fuera de plazo de pago voluntario los trayectos sancionados del presente expediente correspondiente al día 05/04/2023 por importe de xxx€.

Por último, con relación a la resolución sancionadora RES-C-2023-4476, la administración señala que fue emitida por Diputación Foral de Gipuzkoa por lo que será ésta quien deba responder a esta cuestión si así lo estima oportuno.

Entendiendo esta defensoría, por tanto, que dispone de los hechos y fundamentos de derecho suficientes, emite las siguientes:

Consideraciones

1. De acuerdo con los antecedentes anteriormente descritos, en el caso presente, la persona reclamante efectuó diversos tránsitos por la vía A-636 sometida a canon regulado en la Norma Foral 4/2020 de 6 de noviembre.

El reclamante no realizó el pago del canon en el momento del tránsito por la vía de acuerdo con las fórmulas de pago reguladas en la citada norma foral, fórmulas exclusivamente electrónicas, sobre las cuales este Ararteko tuvo oportunidad de proponer cambios mediante la resolución 2023S-1851-22 del Ararteko, de 14 de





julio de 2023¹ mediante la cual sugirió al Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa que habilitara medios de pago corrientes complementarios a los electrónicos para el abono del canon de la vía A-636. Sugerencia ésta que esta institución considera como no aceptada debida a la falta de respuesta de la administración foral.

En el caso presente, al no haberse realizado el pago en el momento del tránsito, la persona reclamante recibió por parte de Bidegi un requerimiento de pago en período voluntario para proceder a saldar la deuda contraída con la administración. La carta de requerimiento señalaba:

“Para saber más sobre la deuda contraída y abonar la misma, deberá acceder a la página web www.bidegi.eus, “donde podrá usted registrarse de manera gratuita para consultar los detalles de la deuda, abonar el importe pendiente mediante pasarela de pago seguro y acceder a sus servicios y facturas”.

Sin ofrecer otras fórmulas o posibilidades de pago.

El reclamante solicitó pagar a través de medios no electrónicos. Sin embargo, Bidegi le señaló que, o bien utilizaba la citada web, o bien debía desplazarse hasta las oficinas de la sociedad foral ubicadas en Usurbil (Gipuzkoa).

En este punto, conviene destacar dos aspectos fundamentales. Primero, que la persona reclamante mostró su conformidad para pagar pero que, como expuso, tiene 77 años y no dispone de conocimientos informáticos para seguir con facilidad las instrucciones de la administración para saldar la deuda. Segundo, que se encuentra empadronado en Markina-Xemein (Bizkaia), es decir, en un municipio situado a más de 50 kilómetros de distancia de las oficinas de Bidegi.

En ese contexto, el Ararteko considera que no resulta adecuado obligar a la ciudadanía a utilizar medios electrónicos para relacionarse con la administración o, en su defecto, ofrecer como alternativa presencial de atención ciudadana una oficina situada a más de 50 kilómetros de distancia, especialmente si, como en el caso presente, la administración competente es la de un territorio histórico distinto al de empadronamiento del reclamante.

En efecto, la ciudadanía tiene el derecho a relacionarse con la administración a través del canal o medio que elija, de conformidad con lo previsto en el [artículo 14](#) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPAC):

¹ <https://www.ararteko.eus/es/resolucion-2023s-1851-22-del-ararteko-de-14-de-julio-de-2023-0>

“Artículo 14. Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.

1. Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento”.

El citado derecho es un fiel reflejo de los principios que deben inspirar la actuación de la Diputación Foral de Gipuzkoa y del resto del sector público foral en su acción de gobierno tal y como dispone la [Norma Foral 4/2019](#), de 11 de marzo, de Buen Gobierno en el marco de la gobernanza pública foral (Artículo 3), que se lee como sigue: <https://egoitza.gipuzkoa.eus/ogasuna/normativa/docs/0001161e.pdf>

“Intermodalidad de medios, que posibilite que las aplicaciones y los sistemas de información permitan a la ciudadanía cambiar el canal a través del cual se relacionan con la Administración, asegurando la integridad y la seguridad jurídica, impidiendo por tanto que la elección de uno u otro canal implique restricciones o discriminaciones en la relación con la Administración”.

Igualmente, el artículo 2 del sistema foral de atención ciudadana (Decreto Foral 9/2022, de 26 de abril²) establece que se regirá por, entre otros principios, el de multicanalidad, como *“pluralidad de canales a través de los cuales se puede establecer relación con la Diputación Foral”.*

Así las cosas, no parece adecuado obligar al pago de una deuda con la administración exclusivamente a través de medios electrónicos, tal y como se indicaba en la carta de requerimiento, lo cual, además, comporta una barrera para el reclamante por su desconocimiento de la informática.

Ahora bien, si elige la vía no electrónica para relacionarse con la administración, se le indica que debe desplazarse a más de 50 kilómetros de su domicilio, cuyo coste de desplazamiento superaría ampliamente lo adeudado: 6,22 euros. A todas luces, la elección del medio presencial para relacionarse con la administración comportaría una discriminación para la persona reclamante y una evidente carga desproporcionada. Discriminación que no debería producirse en atención al

² [Decreto Foral 9/2022, de 26 de abril, por el que se regula el Sistema Foral de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Gipuzkoa](#)



principio de buen gobierno previsto en la regulación foral relativo a la intermodalidad de medios.

La opción de atención presencial ofrecida por la administración parece contravenir también otro principio general, como es el de proximidad, previsto en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, por cuanto establece en su [artículo 3.1](#) que las administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros, los principios de simplicidad, claridad y proximidad.

“Artículo 3. Principios generales.

1. Las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho.

Deberán respetar en su actuación y relaciones los siguientes principios:

(...)

b) Simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos. (...).”

Por otro lado, es importante señalar que esa opción de pago en período voluntario que establece Bidegi, mediante registro en la web de Bidegi o de desplazamiento a las oficinas de Usurbil, no se encuentra regulada en la Norma Foral reguladora del canon, por lo que carece de fundamento legal. Resulta paradójico que Bidegi insista en su respuesta a esta defensoría en la observancia de la normativa foral para cumplir las obligaciones de pago en período voluntario, pero sin que exista habilitación normativa para la exigencia del modo de pago impuesto a la persona reclamante.

De este modo, las reclamaciones del pago en período voluntario quedan al albur de una gestión de una sociedad foral pública de la diputación como Bidegi, entidad vinculada al Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Pues bien, el Ararteko ya tuvo oportunidad de señalar anteriormente a esa administración la necesidad de regular y articular adecuadamente las funciones de Bidegi en el ámbito de la gestión, recaudación y exacción del canon que suscita la presente queja. En concreto, la resolución 2023R-1926-22 del Ararteko, de 9 de enero de 2023³, recomendó al Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa que reflexionara acerca de las actuaciones que la sociedad Bidegi está realizando en materia de gestión del canon de la autovía A-

³ <https://www.ararteko.eus/es/resolucion-2023r-1926-22-del-ararteko-de-9-de-enero-de-2023>



636, y articule mediante encargos las actividades a desarrollar por el ente instrumental Bidegi. Resolución que el Ararteko debió entender como no aceptada, debido a la falta de respuesta de la entidad foral.

En definitiva, las reclamaciones de Bidegi relativas al impago del canon por tránsitos efectuados por la vía A-636 se efectúan sin que exista la exigible regulación previa que permita a las personas deudoras conocer cuáles son sus derechos y obligaciones para efectuar el pago en período voluntario. En consecuencia, éstos desconocen si pueden elegir la fórmula de pago, si es obligatorio utilizar una página web o pueden desplazarse hasta las oficinas de la sociedad pública foral situadas en Usurbil.

En contraste con lo anteriormente expuesto, cabe destacar que el pago de la sanción final impuesta por el Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa, es posible saldarla acudiendo a una entidad financiera colaboradora o por internet, en la pasarela de pago, <http://www.euskadi.eus/mipago>, por lo que se prevé un procedimiento distinto para saldar la deuda en función de si se trata de un periodo de pago voluntario o fuera del mismo.

2. Con respecto al pago en período voluntario de la deuda generada por el reclamante, señala Bidegi en sus respuestas a las diversas reclamaciones efectuadas por el afectado que las fórmulas para saldarla se encuentran previstas en el artículo 12 de la Norma Foral reguladora del canon, que establece:

“Artículo 12. Impago del canon.

1. Si no se abonase el canon en el momento en que se utilice la infraestructura viaria, se realizarán los trámites pertinentes por parte de la entidad gestora del canon para su cobro, incrementado con un recargo de gestión. Este recargo será del 20 % del canon adeudado.

2. Transcurridos dos meses desde la fecha del tránsito sin que haya sido abonada la deuda, la entidad gestora encargada de la exacción del canon remitirá la preceptiva denuncia a la Diputación Foral de Gipuzkoa para que proceda a la incoación del expediente sancionador, así como a la exigencia, por los procedimientos de recaudación procedentes, de la deuda pendiente de pago, que incluirá el recargo de gestión no abonado.

3. Para acreditar tales hechos podrá utilizarse cualquier sistema o medio técnico, mecánico o de reproducción de imagen instalado en la infraestructura que identifique claramente a los vehículos. Dicha imagen constituirá medio de prueba en la denuncia”.





En efecto, el citado artículo 12 establece que Bidegi, transcurridos dos meses desde la fecha del tránsito sin abono del canon, remitirá denuncia a la diputación para la incoación del expediente sancionador, *“así como a la exigencia, por los procedimientos de recaudación procedentes, de la deuda pendiente de pago, que incluirá el recargo de gestión no abonado.”*

Este procedimiento de recaudación no se encuentra definido ni regulado en el citado texto legal.

Además, Bidegi dice en su informe de respuesta que,

“Si un vehículo ha realizado un trayecto sin un medio de pago válido, el titular del vehículo dispone de un plazo máximo de 24 horas después del trayecto para registrarse en el Sistema sin recargo. Si lo hace con posterioridad se le aplicará el recargo correspondiente al importe del trayecto realizado de acuerdo con lo estipulado por la Norma Foral 4/2020”.

Revisado el texto normativo aludido, no se ha encontrado recogida esa posibilidad de registro en 24 horas para evitar el recargo.

Como resumen del procedimiento seguido, el Ararteko constata que:

- El reclamante no pudo abonar la deuda en el período establecido porque, aunque mostró su conformidad para saldar la misma, trasladó que necesitaba ayuda porque no disponía de habilidades informáticas para hacerlo por medios electrónicos, sin que le fuera prestada esa colaboración. Máxime cuando, como se ha razonado anteriormente, no se encuentra previsión normativa reguladora de esa opción de pago por vía electrónica.
- Se le reclamó la deuda cuando ya había transcurrido un mes desde el tránsito (12 de mayo).
- Llegó a conocimiento del reclamante el 24 de mayo, es decir, cuando apenas le quedaban poco más de 10 días naturales para proceder al pago.
- La reclamación presentada por el afectado ante Bidegi para intentar acordar la fórmula de pago se presentó el 30 de mayo, pero no fue atendida hasta los días 6, 7 e incluso 16 de junio, cuando ya había expirado el plazo de pago en período voluntario (4 de junio).
- La resolución sancionadora por impago es de fecha 9 de junio y fue notificada el 19 de junio, por lo que Bidegi planteó denuncia por impago ante el Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa con posterioridad al 4 de junio.





El Ararteko observa, además, que ni las cartas de requerimiento de pago ni las comunicaciones relativas a la reclamación del afectado atendidas por Bidegi contenían información relativa a plazos.

Los hechos descritos ilustran una gestión de deudas en período voluntario que no obedece a ninguna norma o instrumento jurídico que permita a la ciudadanía conocer sus derechos y obligaciones en el marco de las reclamaciones por impagos efectuadas por Bidegi.

Tal y como ha quedado señalado anteriormente, el Ararteko ya ha tenido oportunidad de pronunciarse sobre la gestión de Bidegi en el ámbito de las reclamaciones por impago del canon de la vía A-636. Así, mediante la citada resolución 2023R-1926-22 del Ararteko, de 9 de enero de 2023⁴, cuyas consideraciones son reproducidas a continuación:

“(...) Llama la atención a esta institución que la exigencia del cobro de la deuda generada por el impago del canon se efectúe por Bidegi, utilizando fórmulas y medios que parecen incardinarse en la actuación de los órganos de recaudación competentes para efectuar funciones administrativas.

(...)

como notificaciones de requerimientos de pago, con membrete o logotipo de la Diputación Foral de Gipuzkoa, a través de servicios de notificaciones administrativas de servicios postales de Correos, consultas de plataformas de intermediación de datos, que parecen constituir un procedimiento de recaudación de índole puramente administrativa. Actuaciones que sirven de base, además, para proponer denuncias al órgano competente para incoar expedientes sancionadores.

(...)

Todo ello sin que exista el encargo a medios propios que defina el alcance de la colaboración de la sociedad instrumental con objeto de dirimir las concretas actividades que puede desarrollar en base a sus fines estatutarios. Estatutos que no contemplan la condición de medio propio y servicio técnico de la administración ni tampoco la facultad de exacción, gestión y recaudación del canon”.

Se trata de aspectos analizados en el marco de una queja anteriormente presentada y que el Ararteko planteó como oportunidades de mejora con objeto de concretar las actuaciones de Bidegi en el ámbito de gestión, exacción y recaudación atribuida por la diputación a la citada sociedad pública foral mediante la Norma Foral reguladora del canon. Sin embargo, sigue sin aclararse a la

⁴ <https://www.ararteko.eus/es/resolucion-2023r-1926-22-del-ararteko-de-9-de-enero-de-2023>



ciudadanía cual es la regulación específica y su correspondiente plasmación mediante encargos a medios propios que permita conocer el alcance de las instrucciones emitidas por la diputación a Bidegi.

Ante la ausencia de información y regulación, la ciudadanía desconoce qué actuaciones llevará a cabo Bidegi, mediante qué cauces, cuáles son los derechos y obligaciones, desde qué fecha se contabilizan los dos meses para el pago, en qué fecha se presentará la denuncia a la diputación, a través de qué medios es posible saldar la deuda, en qué entorno figurarán los requerimientos de pago y su prueba, y, en último término, de qué modo impugnar o combatir esa actuación de Bidegi en caso de disconformidad.

En definitiva, la ciudadanía no dispone de información que garantice la seguridad jurídica en el ámbito de exacción, gestión y recaudación del canon atribuida a Bidegi de acuerdo con el artículo 11 de la Norma Foral reguladora del canon.

3. Por otro lado, resulta sorprendente que los requerimientos de pago denominadas “notificaciones de requerimiento” emitidos por Bidegi indiquen que, para:

*“saber más sobre la deuda contraída y abonar la misma, **deberá** acceder a la página web www.bidegi.eus, donde podrá Ud. registrarse de manera gratuita para consultar los detalles de la deuda, abonar el importe pendiente mediante pasarela de pago seguro y acceder a sus servicios y facturas”.*

Esto es aún más sorprendente, porque el reclamante ya había planteado su dificultad para relacionarse por vía electrónica con esa administración, a resultas de lo cual el servicio de atención a la ciudadanía de Bidegi le reiteró:

*“Tal y como se le ha informado en la respuesta a su reclamación, le informamos que la única forma de pagar los trayectos realizados es registrando vehículo y tarjeta de crédito en la página web de Bidegi tal y como señala la Norma Foral 4/2020 reguladora del canon.
Le reiteramos que en la oficina de atención ciudadana de cliente de Bidegi, puede realizar el pago de la deuda, mediante tarjeta de crédito”.*

De los textos antedichos parece desprenderse un deber de acceso a una página web para abonar una deuda que, como se ha visto anteriormente, no parece encontrar acomodo en ninguna norma al efecto.

En consecuencia, si resultara obligatorio conectarse y registrarse en una página web de la administración para efectuar el pago de una prestación patrimonial de carácter público, el Ararteko entiende que el procedimiento debería figurar en una





sede electrónica o sede asociada de la administración que aporte garantías de seguridad jurídicas y técnicas a las personas afectadas.

Cabe recordar que en las sedes electrónicas y sedes asociadas de las administraciones deben figurar, entre otros contenidos, una relación actualizada de los servicios, procedimientos y trámites disponibles ([artículo 11](#) del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos).

Aspecto que también está previsto en el artículo 7.1 del Decreto Foral 23/2010⁵, de 28 de setiembre, que regula la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la Administración Foral por cuanto:

“La sede electrónica contendrá, entre otros, los siguientes servicios a disposición de los ciudadanos:

a) Información sobre los trámites, procedimientos y servicios de la Administración Foral y de los canales de comunicación o acceso”.

Con esto, el Ararteko quiere señalar que, o bien el procedimiento de recaudación se encuentra regulado y publicitado en la sede electrónica de una administración competente o de lo contrario no cabría obligar a la utilización de una página web si no existe previsión normativa que así lo establezca.

Como refrendo de lo anterior, este Ararteko ha analizado la sede electrónica⁶ de Bidegi y ha comprobado que no contempla un trámite específico que permita a la ciudadanía efectuar el pago de una deuda en período voluntario y, por lo tanto, conocer y cumplir las obligaciones que le corresponden con todas las garantías de seguridad jurídicas y técnicas.

En otras palabras, la administración tampoco considera que se trate de un procedimiento administrativo regulado que deba figurar en la sede electrónica de la administración.

Por ese motivo, el Ararteko considera que, si no se trata de un procedimiento administrativo previamente regulado, no parece oportuno obligar a la ciudadanía a utilizar una página web al margen de la sede electrónica de la administración porque su funcionamiento carece de las garantías que precisan los obligados al pago de una deuda con la administración.

⁵ <https://egoitza.gipuzkoa.eus/ogasuna/normativa/docs/0000794c.pdf>

⁶ <https://www.bidegi.eus/es/egoitza-elektronikoa>



Por todo ello, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 11 b) de la Ley 3/1985 de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución, el Ararteko eleva al Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa la siguiente

RECOMENDACIÓN

- Que regule el procedimiento de requerimiento de pago en período voluntario por impago del canon de la vía A-636.
- Que informe con claridad a la ciudadanía sobre los plazos y las consecuencias jurídicas de impago en período voluntario.
- Que habilite medios y canales de pago mediante medios presenciales y no presenciales que eviten cargas desproporcionadas a la ciudadanía y que respeten los principios de multicanalidad y de proximidad.

