



Arartekoaren 2024R-2176-23 Ebazpena, 2024ko otsailaren 20koa. Honen bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiko Bide Azpiegituretako Departamentuari gomendatzen zaio arautu dezala A-636 bideko kanon ordaindu gabea borondatezko aldian ordaintzeko errekerimenduaren prozedura, herritarrei eman diezaiela ordaintzeko aldien berri eta ez ordaintzeak dauzkan ondorio juridikoen berri, eta ezar ditzala kanal-aniztasunaren eta hurbiltasunaren printzipioak betetzen dituzten ordaintzeko moduak (bertaratuta eta bertaratu gabe), neurrigabeko kargarik ezarri gabe.

Aurrekariak

1. Arartekoak izapidetzerako onartu zuen herritar baten kexa: ez zegoen ados Bidegi-Gipuzkoako Azpiegituren Agentziak (hemendik aurrera Bidegi) kudeatzen duen kanon baten zorra ordaintzeko moduarekin.

Zehazki, kexagileak Arratekoari adierazi zionez, A636 bidetik hainbat joan-etorri egin zituen 2023ko apirilean, jakin gabe bere urruneko ordainketako gailua edo ibilgailuan instalatutako ekipamendua (EIB) iraungita zegoela.

Horrela, 2023ko maiatzaren 24an, Bidegik zorra ordaintzeko errekerimendu bat bidali zion A-636 bideko kanona ez ordaintzeagatik, azaroaren 6ko 4/2020 Foru Arauan (hemendik aurrera kanona arautzen duen foru araua) ezarritakoan oinarrituta (Gipuzkoako Lurralde Historikoko A-636 autobioiko Beasain-Bergara arteko tarte jakin batzuk erabiltzeko kanona arautzen duena).

Ordaintzeko errekerimenduan adierazitakoaren arabera: *“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”.*

Kexagileak azaldu zuenez, 77 urte ditu eta ez du informatikako ezagutzarik. Hori dela eta, Bidegirekin harremanetan jarri zen aipatutako zorra nola ordaindu jakiteko. Halaber, kontu zenbaki baten bidez edo bide ez elektronikoen bidez ordaintzeko eskatu zuen.

Bidegik hainbat komunikazio bidali zizkion horri erantzuteko. Bertan jakinarazi zioten ezin zuela zorra ordaindu banku helbideratze bidez, kanona ordaintzeko moduak aipatutako 4/2020 Foru Arauan araututa zeudela, eta zorra kitatzeko Bidegiren webgunean erregistratu behar zela eta ibilgailuaren matrikula eta kreditu txartel baten datuak sartu behar zirela. Azken aukera gisa, Bidegik kexagileari





Usurbilgo (Gipuzkoa) Aritzetako bezeroen arretarako zerbitzura joateko aukera eman zion, kreditu txartela erabilia zorra aurrez aurre ordaintzeko.

Azpimarratu behar da kexagileak erreklamazioa 2023ko maiatzaren 30ean bidali zuela info@bidegi.eus helbide elektronikora eta Bidegik 2023ko ekainaren 6an, el 7an eta 16an erantzun zuela.

Arartekoak data horiek nabarmendu ditu, 2023ko ekainaren 19an eman ziotelako Gipuzkoako Foru Aldundiaren RES-C-2023-4476 zehapen ebazpenaren berri, hau da, bidesariari lotutako tartetik igaro zenetik (2023ko apirilak 4) bi hilabeteko epea igaro zelako kanona ordaindu gabe.

Zehazki, kexagileak azaldu zuen ez zela gai izan Bidegiren webgunean erregistratzeko jarraibideak jarraitzeko, ezta zorra ordaintzeko eskatutako datuak sartzeko ere, 2023ko maiatzaren 24tik (ordaintzeko errekerimendua jaso zuenetik) 2023ko ekainaren 4ra arte (ordaindu gabeko ibilbidearen data, zorra ordaintzeko borondatezko epea amaitu arte).

2. Kexan azaldutako gertaerak kontuan hartuta, Arartekoak laguntza-eskaera bidali zuen Gipuzkoako Bide Azpiegituretako Departamentura. Haren bidez Arartekoak esan zion jakin nahi zuela zergatik ezarri zuen Bidegik kexagileari bidalitako ordainketa-errekerimenduan kanonaren zorra kitatzeko aurretik merkataritzako foru sozietate horren web orrian erregistratu behar dela eta zergatik ezin den elektronikoak ez diren bitartekoen bidez ordaindu.

Gainera, Arartekoak honako alderdi hauei buruzko informazioa eskatu zuen:

- Bidegik eskaintzen dituen bitarteko ez elektronikoak deskribapen bat 4/2020 Foru Arauan araututa A-636 bideko kanona ez ordaintzeagatik sortutako zorrak ordaintzeko.
- Zergatik eman zitzaion aukera kexagileari Usurbilgo (Gipuzkoa) Aritzetako bezeroen arretarako zerbitzura joateko, kexan deskribatutako kanona ez ordaintzeagatik sortutako zorra kitatzeko bitarteko ez elektroniko gisa.
- Bidegiren jarduketan deskribapen bat jakiteko zein egunetan hauteman zen kexagileak ez zuela kanona ordaindu eta zenbat denbora igaro zen bere etxera ordainketa errekerimendua bidali zitzaion arte.
- Bidegik kexagilearen helbidea jakiteko (kanonaren ordainketa erreklamazioa bidali ahal izateko) kontsultatu zituen beste administrazio batzuen titulartasuneko ibilgailuen edo antzekoen elkarreragingarritasun zerbitzuen eta errolda erregistroen deskribapen bat.

Azkenik, Arartekoak departamentu horri adierazi zion kexa espedientean Gipuzkoako Foru Aldundiak emandako zehapen ebazpena zegoela. Arartekoa





dokumentuko sinadura elektronikoan sartzen saiatu zen, haren jatorriaren berri jakiteko eta beste metadatu batzuk eskuratzeko, baina ezinezkoa izan zen sinadurak balioztatzekeo sistemen bidez. Hortaz, Arartekoak eskatu zuen dokumentuan nahitaez egon behar diren gutxieneko metadatu guztien kopia bidaltzeko edo, halakorik ezean, datuok zergatik falta diren azaltzeko.

3. Geroago, departamentu horrek Arartekoaren galderei erantzuteko egindako txostena sartu zen erakunde honen erregistroan.

Lehenbizi, administrazioak honako hau adierazten zuen: 4/2020 Foru Arauaren arabera 2022ko urtarrilaren 18tik nahitaezkoa da Beasain eta Bergara arteko A-636 autobian bidesaria ordaintzea ibilgailu motordun guztientzat, motozikletentzat izan ezik.

A-636 autobia ordainpeko autobia gisa seinaleztatuta dago sarbide posible guztietan eta ibilgailuak igarotzen diren kobrantza-puntu bakoitzaren aurretik. Kanona arautzen duen foru arauan ezartzen den bezala, kanona ordaintzeko moduak honako hauek dira:

- Portikotik pasatzerakoan Via-T-rekin bateragarria den TAG-a.
- Matrikula eta kreditu txartelaren (Visa edo Mastercard) erregistroa www.bidegi.eus web orrian.
- AP-8 edo AP-1 autobideetako ordainleku bideratuetan erabilitako banku txartela, Diputatuen Kontseiluaren erabaki bidez zehaztutakoaren arabera.

Via-T-rekin bateragarria den TAG gailurik ez baduzu, nahitaezkoa da Bidegiko datu basean alta eman eta erregistratzea.

Administrazioaren arabera, sistemaren funtzionamendu zuzena eta identifikazio eta ordainketetan segurtasuna bermatzeko, erosketak online onartzen dituen eta 3D-Secure segurtasun estandarra betetzen duen VISA edota MASTERCARD txartela erregistratzea beharrezkoa da.

Ibilgailu batek baliozkoa ez den ordainbideren batekin ibilbideren bat eginez gero, ibilgailuaren jabeak 24 orduko epea izango du sisteman erregistratu eta errekar gurik gabe ibilbidea ordaintzeko. Ondoren eginez gero, 4/2020 Foru Arauan ezarritakoa jarraituz, egindako ibilbide horren zenbatekoari dagokion errekar gura aplikatuko zaizu.

Aipaturiko Foru-Arauak jasotzen duen bezala, ibilbidea burutzen denetik, borondatezko 2 hilabeteko epea ezartzen da zorra ordaintzeko. Behin epea amaituta, Bidegik nahitaezko salaketa bidaliko du Gipuzkoako Foru Aldundira, honek, zigor espedientea ireki dezan. Ibilbide hori, jada, Bidegin borondatezko ordainketarako epetik kanpo egongo litzateke.





Ordainketak elektronikoak ez diren bitartekoen bidez egin daitezke. Arartekoaren 2022R-1265-22 ebazpenean adierazitako gomendioari jarraituz, 2022ko azaroaren 22tik aurrera, Bidegiko sisteman alta eman eta dagozkion ordainketak egin daitezkeela, erregistratzeko helbide elektronikorik izan beharrik gabe. Horretarako, erabiltzailea Aritzetako Bidegiko Bezeroaren Arretarako bulegoetara joan beharko da (astelehenetik ostiralera, 08: 00etatik 20: 00etara etengabeko ordutegian).

Administrazioak bere erantzunean adierazten duenez, ibilgailuaren titularra nor den egiaztatu behar da fitxa teknikoaren bidez edota Bidegik bidalitako ordainketa-errekerimenduaren bidez. Bidegik A-636 autobia erabiltzeagatik berarekin egindako zorraren berri emango du beste prozedurarik gabe. Ordainketa kreditu-txartelaren bidez egin daiteke.

Gainera, administrazioak adierazten du ezen, aurrean esandakoa gorabehera, Bidegi behar diren prestakuntzak egiten ari dela tresna teknologikoak erabiltzeko ohiturarik ez daukaten pertsonentzat. Horri buruzko informazioa web orri honetan zabalduko da: www.bidegi.eus.

Beste alde batetik, administrazioak ordaindu gabeko kopurua eta egin diren erreklamazioak direla eta izan diren interakzioen berri eman du. Jarraian aztertzen ari garen kexaren inguruan izan ziren interakzio esanguratsuak aipatuko ditugu:

- 2023ko ekainaren 1ean, kexagileak maiatzaren 30ean emaila bidali ondoren, 20386 erreklamazioa erregistratu zen. 2023ko ekainaren 6an erantzun zitzaion.
- 2023ko ekainaren 6an kexagilearen beste email bat jaso zen eta, aurrean azaldutakoa kontuan harturik, 2023ko ekainaren 7an jakinarazi zitzaion A-636 autobia kanona ezin dela ordaindu banku-transferentziaz eta bezeroentzako arreta bulegora joan zitekeela eta txartelaren bidez bertan ordaindu.
- Espedientea dela eta, A-636 errepideko saripeko tartetean honako ostera hauek daude erregistratuta:
 - o 2022-07-06tik 2022-09-21era arte: 9 ostera Via-T gailuaren bidez ordainduta.
 - o 2023-04-05etik 2023-04-30era arte: 12 ostera zenbait tokitan ordaingailurik detektatu gabe.
 - o 2023-05-12: errekerimendu-jakinarazpena bidali zen posta bidez, hain zuzen ere gutun ziurtatuz (Correosek 2023-05-17an prozesatu zuen), DGT-k kontsulta-egunean (2023-05-11) zeuzkan ibilgailuaren datuetan ageri den titularraren helbidera.
 - o 2023-05-24: gutun ziurtatuaren erantzun gisa Correosen ziurtagiria jaso zen: "Emanda".





- 2023-06-01: kexagilea BIDEGLren web orrian erregistratu zen lehenengoz.
- 2023-06-19: kexagileak matrikula erregistratu zuen, eta txartel balioduna lotu zuen ordainketak egiteko.
- 2023-06-19: kexagileak ordaingailurik gabe egindako osterengatik zeukan zorra kitatu zuen beren borondatez ordaintzeko aldiaren barruan (2 hilabete lehenago arte); zenbatekoa: xxx €.
- 2023-04-05eko osterengatik espediente honetan ezarritako zehapena borondatez ordaintzeko alditik kanpo dago; zenbatekoa: xxx €.

Azkenik, RES-C-2023-4476 zehapen-ebazpena dela eta, administrazioak esan du Gipuzkoako Foru Aldundiak eman zuela eta berak erantzun behar duela, egoki baderitzo.

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

Gogoetak

1. Azaldutako aurrekariak kontuan edukita, kasu honetan kexagileak zenbait oster egin zituen A-636 errepidetik, eta hortik ibiliz gero azaroaren 6ko 4/2020 Foru Arauan arautzen den kanona ordaindu behar da.

Kexagileak ez zuen kanona ordaindu errepidetik pasatu zenean aurrean aipatutako foru arauan arautzen diren ordainbideetako baten bidez. Ordainbide horiek guztiak elektronikoak dira. Arartekoak 2023ko uztailaren 14ko 2023S-1851-22 ebazpenean¹ ordainbide horietan aldaketak egitea proposatu zuen; hain zuzen ere, Gipuzkoako Foru Aldundiko Bide Azpiegituretako Departamentuari proposatu zion bitarteko elektronikoez gainera ezar ditzala ohiko bitartekoak A-636 errepidetiko kanona ordaintzeko. Erakunde honek onartu gabetzat jotzen du iradokizun hori, Aldundiak ez baitio erantzunik eman.

Kasu honetan, errepidetik pasatzean kanona ordaindu ez zenez, kexagileak Bidegiren errekerimendua jaso zen borondatez ordaintzeko aldiaren, administrazioarekin zeukan zorra kita zezan.

Errekerimendu-gutunean honako hau adierazten zen:

“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

¹ <https://ararteko.eus/eu/arartekoaren-2023s-1851-22ebazpena-2023ko-uztailaren-14koa>



gratuita para consultar los detalles de la deuda, abonar el importe pendiente mediante pasarela de pago seguro y acceder a sus servicios y facturas”.

Ez zen ematen ordaintzeko beste formularik ez aukerarik.

Kexagileak elektronikoa ez den ordainbide bat erabiltzeko aukera eskatu zuen. Hala ere, Bidegik esan zion web orria erabili behar zuela edo, bestela, foru sozietateak Usurbilen (Gipuzkoa) dauzkan bulegoetara joan behar zuela.

Hori dela eta, funtsezko bi gauza aipatu behar dira. Batetik, kexagileak adierazi zuen ados zegoela ordaintzearekin, baina 77 urte dauzkala eta bere ezagutza informatiko murriztarekin ez dela gauza zorra kitatzeko administrazioak emandako jarraibideak ulertzeko. Bestetik, Markina-Xemeinen (Bizkaia) dago erroldatuta, hau da, Bidegiren bulegoetatik 50 kilometro baino urrunago dagoen udalerrri batean.

Horrenbestez, Arartekoaren iritziz, ez da egokia herritarrak behartzea bitarteko elektronikoak erabiltzera administrazioarekin aritzeko edo, aukera gisa, 50 kilometro baino urrunago dagoen bulego batera joateko aukera eskaintzea, batez ere administrazio eskuduna kexagilea erroldatuta dagoena ez beste lurralde historiko batekoa bada, kasu honetan bezala.

Hain zuzen ere, herritarrek administrazioarekin aritzeko kanala edo bidea hautatzeko eskubidea daukate, urriaren 1eko 39/2015 Legeak, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzkoak, [14. artikuluan](#) xedatzen duenarekin bat etorritik (hemendik aurrera APEL):

“14. artikulua. Administrazio publikoekin harreman elektronikoa izateko eskubidea eta betebeharra.

1. 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”.

Eskubide horrek ongi erakusten du zer printzipio hartu behar dituzten aintzat Gipuzkoako Foru Aldundiak eta foru sektore publikoko gainerako erakundeek beren gobernu-jardunean, [4/2019 Foru Arauak](#) 3. artikuluan ezartzen duen bezala (4/2019 Foru Araua, martxoaren 11koa, Gobernu Onari buruzkoa, foru gobernantza publikoaren esparruan). Hona testua:

“Bitartekoen intermodalitatea, aplikazioek eta informazio sistemek herritarrei aukera eman diezaieten administrazioarekin harremana izateko unean baliatzen





duten bidea aldatzeko, betiere osotasuna eta segurtasun juridikoa ziurtatuta eta, beraz, eragotziz kanal bata edo bestea aukeratzeak administrazioarekiko harremanean murriztapen edo diskriminaziorik eragitea”.

Halaber, herritarren arretarako foru sistemari buruzko apirilaren 26ko 9/2022 Foru Dekretuak² 2. artikuluan ezartzen dituen printzipioetako bat kanal ugari izatea da: *“kanal ugari izatea horien bidez harremanetan jartzeko Foru Aldundiarekin”.*

Beraz, ez dirudi egokia denik administrazioari zor zaion kopuru bat bitarteko elektronikoen bidez soilik ordaindu ahal izatea, errekerimendu-gutunean adierazten zen bezala. Gainera, horrek eragozpena ezartzen dio kexagileari, ez baitaki informatikaz.

Nolanahi ere, administrazioarekin bitarteko elektronikoen bidez aritzea hautatzen badu, esan diote etxetik 50 kilometro baino urrunago joan beharko duela, eta joan-etorriaren kostua zor duena baino askoz gehiago da: 6,22 euro. Argi dago administrazioarekikoak egiteko bertara joatea diskriminatzailea izango litzatekeela kexagilearentzat, eta neurrigabeko karga ere bai. Bada, bitarteko intermodalitateari buruzko foru arauketan ezartzen den gobernu onaren printzipioa aintzat hartuta, ez litzateke inolako diskriminaziorik gertatu behar.

Administrazioak eskainitako bertatik bertarako arretak beste printzipio orokor bat ere urratzen duela dirudi: hurbiltasunaren printzipioa, Sektore publikoaren araubide juridikoari buruzko urriaren 1eko 40/2015 Legearen [3.1 artikuluan](#) ezartzen dena: administrazio publikoek beren jardunean eta harremanetan erraztasunaren, argitasunaren eta hurbiltasunaren printzipioak bete behar dituzte.

“3. artikulua. Printzipio orokorrak. 1. Administrazio publikoek objektibotasunez egiten dute lan interes orokorraren alde. Halaber, efikazia, hierarkia, deszentralizazio, deskontzentrazio eta koordinazioaren printzipioei begira dihardute, erabat errespetatuta Konstituzioa, legeak eta zuzenbidea. Beren jarduketan eta harremanetan honako printzipio hauek zaindu beharko dituzte:

(...)

b) Sinpletasuna, argitasuna eta herritarrekiko hurbiltasuna. (...).”

Beste alde batetik, Bidegik borondatezko aldian ordaintzeko ematen duen aukera hori, hots, beraren web orrian erregistratzea edo Usurbilen dauzkan bulegoetara joatea, ez da arautzen kanonari buruzko foru arauan; beraz, ez dauka lege-oinarririk. Deigarria da Bidegik Arartekoari bidali dion erantzunean esatea foru

²9/2022 Foru Dekretua, apirilaren 26koa, Gipuzkoako Foru Aldundiaren Herritarrei Arreta Emateko Foru Sistema arautzen duena.



araudia bete behar dela borondatezko aldiaren ordaintzeko betebeharrak, baina araudi-gaikuntzarik ez egotea kexagileari ezarri zaion ordainbidea eskatzeko.

Horrenbestez, borondatezko aldiaren ordaintzeko erreklamazioak Gipuzkoako Foru Aldundiko Bide Azpiegituretako Departamentuari atxikitako Bidegi foru sozietate publikoaren esku daude.

Bada, Arartekoak lehengo batean ere esan zion administrazio horri behar bezala arautu eta eratu behar direla Bidegik kexa hau eragin duen kanona kudeatzeko, biltzeko eta ordainarazteko dauzkan eginkizunak. Hain zuzen ere, Arartekoaren 2023ko urtarrilaren 9ko 2023R-1926-22 Ebazpenean Gipuzkoako Foru Aldundiko Bide Azpiegituretako Departamentuari gomendatu zitzaion egin zezala gogoeta Bidegi sozietatea A-636 autobia kanona kudeatzeko egiten ari den jarduketari buruz eta antola zitzala Bidegi erakunde instrumentalak egin beharreko jarduerak enkarguen bidez. Arartekoak onartu gabetzat jo behar izan zuen ebazpen hori, Aldundiak ez baitzion erantzunik eman.

Laburbilduz, Bidegik erreklamazioak bidaltzen ditu A-636 errepideko osteren kanona ez ordaintzeagatik, baina ez dago arauketarik zordunei beren eskubideen eta betebeharren berri jakiteko aukera ematen dienik, borondatezko aldiaren barruan ordaindu ahal izateko. Beraz, zordunek ez dakite ordainbidea hauta dezaketen, web orria nahitaez erabili behar den edo foru sozietate publikoak Usurbilen dauzkan bulegoetara joan behar duten.

Aldiz, Gipuzkoako Foru Aldundiko Bide Azpiegituretako Departamentuak jartzen duen azken zehapena ordaintzeko zenbait bide daude: finantza-entitate laguntzaile batean ordaindu daiteke edo Internet bidez, ordaintzen pasabidean (<http://www.euskadi.eus/mipago>). Beraz, zorra kitatzeko prozedura bat dago borondatezko aldirako eta beste bat hortik kanporako.

2. Kexagilearen zorra borondatezko aldiaren barruan ordaintzea dela eta, hark aurkeztu dizkion erreklamazioei emandako erantzunetan Bidegik adierazi du zorra kitatzeko moduak kanonari buruzko foru arauaren 12. artikuluan arautzen direla; hona:

“12. artikulua. Kanona ez ordaintzea.

1. Bide azpiegitura erabiltzen den unean kanona ordaintzen ez bada, kanona kudeatzen duen erakundeak dagozkion izapideak egingo ditu hura kobratzeko, Kudeaketa erreargua gehituta. Errekargu hori zordundutako kanonaren % 20 izango da.

2. Bide azpiegitura erabili den datatik bi hilabete igaro ondoren zorra ordaindu gabe baldin badago, kanona ordainarazteaz arduratzen den erakunde





kudeatzaileak salaketa igorriko dio Gipuzkoako Foru Aldundiari, zehapen espedientea has dezan eta, bidezko diren bilketa prozeduren bidez, ordaintzeke dagoen zorra eska dezan, ordaindu gabeko Kudeaketa erreargua barne.

3. Egitate horiek egiaztatzeko, azpiegituran instalatutako edozein sistema edo bitarteko tekniko, mekaniko edo irudi-errepuzitzaile erabili ahal izango da, ibilgailuak argi eta garbi identifikatzen baditu. Irudi hori frogabidea izango da salaketan”.

Hain zuzen ere, 12. artikuluko horren arabera, osterara kanona ordaindu gabe egin denetik bi hilabete igaro ondoren Bidegik salaketa bidaliko du Aldundira, hark zehapen-espedientea izapidetu dezan, *“zehapen espedientea has dezan eta, bidezko diren bilketa prozeduren bidez, ordaintzeke dagoen zorra eska dezan, ordaindu gabeko Kudeaketa erreargua barne”.*

Zorra biltzeko prozedura hau ez dago araututa lege-testu horretan.

Gainera, Bidegik honako hau dio erantzun-txostenean:

“Ibilgailu batek baliozkoa ez den ordainbideren batekin ibilbideren bat eginez gero, ibilgailuaren jabeak 24 orduko epea izango du sisteman erregistratu eta erreargurik gabe ibilbidea ordaintzeko. Ondoren eginez gero, 4/2020 Foru Arauan ezarritakoa jarraituz, egindako ibilbide horren zenbatekoari dagokion erreargua aplikatuko zaizu”.

Aipatutako arau-testua aztertu da eta ez dago araututa 24 ordutan erregistratzeko aukera, erreargua saihesteko.

Prozedura laburbiltzeko, Arartekoak honako hauek egiaztatu ditu:

- Kexagileak ezin izan zuen ordaindu zorra ezarritako epealdian; izan ere, ordaintzearekin ados zegoela adierazi bazuen ere, esan zuen laguntza behar zuela, ez baitzeuzkan bitarteko elektronikoen bidez ordaintzeko behar diren trebetasun informatikoak, eta ez zioten laguntzarik eman. Gainera, aurrean azaldu den bezala, araudian ez da arautzen zorra elektronikoki ordaintzeko aukera.
- Zorra ordaintzeko eskatu ziotenean hilabete zen osterara egin zuenetik (maiatzaren 12a).
- Kexagileak maiatzaren 24an jakin zuen horren berri, hau da, ordainketa egiteko 10 egun natural baino geratzen ez zirenean.
- Maiatzaren 30ean kexagileak erreklamazioa aurkeztu zion Bidegiri, ordaintzeko modua adosten saiatzeko, baina ez zioten jaramon egin ekainaren 6, 7 eta 16ra arte, eta ordurako borondatez ordaintzeko aldia (ekainaren 4a) amaituta zegoen.





- Zorra ez ordaintzeagatik zehapena ezartzeko ebazpena ekainaren 9koa da eta ekainaren 19an jakinarazi zen; beraz, Bidegik ekainaren 4az gero aurkeztu zion salaketa ez ordaintzeagatik salaketa Gipuzkoako Foru Aldundiko Bide Azpiegituretako Departamentuari.

Gainera, Arartekoak ikusi du ez ordainketa-errekerimenduko gutunetan ez Bidegik erantzundako erreklamazioaren inguruko komunikazioetan ez dela ezer esaten epealdiei buruz.

Azaldu diren gertaerek erakusten dute zorrak borondatezko epealdian kudeatzeko modua ez datorrela bat Bidegik zorra ez ordaintzeagatik egindako erreklamazioen inguruko eskubideak eta betebeharrak ezagutzeko aukera ematen duen arau edo tresna batekin.

Aurrean adierazi den bezala, Arartekoak lehen ere emana du ebazpena Bidegik A-636 errepedeko kanona ez ordaintzeagatik bidaltzen dituen erreklamazioen inguruan egiten duen kudeaketa dela eta. Hain zuzen ere, Arartekoak 2023ko urtarrilaren 9an 2023R-1926-22 ebazpena³ eman zuen; hona bertako gogoetak:

“Deigarria egiten zaio erakunde honi kanona ez ordaintzeagatik sortutako zorra kobratzeko eskakizuna Bidegik egitea, administrazio eginkizunak betetzeko eskumena duten bilketa organoen jardunean sartzen direla diruditen formula eta bitartekoak erabiliz”.

(...)

Bidegik zenbait jarduketa egiten ditu, administrazio jarduketan itxura dutenak, hala nola ordainketa errekerimenduak jakinaraztea, Gipuzkoako Foru Aldundiaren idazpuru edo logotipoarekin, Correos posta zerbitzuaren administrazio jakinarazpenen bidez, datuen bitartekaritza plataformen kontsultak, diru bilketarako prozedura bat diruditenak, izaera administratibo hutsarekin. Jarduera horiek oinarri gisa erabiltzen dira, gainera, zehapen espedienteak hasteko eskumena duen organoari salaketak proposatzeko.

(...)

Hori guztia sozietate instrumentalaren lankidetzaren irismena zehaztuko duen bitarteko propioen enkargurik gabe, estatutu helburuen arabera garatu ahal dituen jarduera zehatzak ebazte aldera. Estatutu horiek ez dute administrazioaren bitarteko propio eta zerbitzu tekniko izaera jasotzen, ezta kanona ordainarazteko, kudeatzeko eta biltzeko ahalmena ere”.

Gogoeta horiek aurkeztutako kexa baten harira egin zituen Arartekoak. Esan zuen Bidegik aukera modura erabil zezakeela Aldundiak kanonaren foru arauaren bitartez

³<https://www.ararteko.eus/eu/arartekoaren-2023r-1926-22-ebazpena-2023ko-urtarrilaren-9koa>



foru sozietate publikoari esleitutako kanona kudeatzeko, ordainarazteko eta biltzeko eginkizunak hobetzeko. Hala ere, oraindik ere herritarrei ez zaie azaldu zein den kanonaren kudeaketaren arauketa eta nola gauzatzen den hori Aldundiak bere bitartekoei aginduak emanez, hau da, ez dagoela modurik jakiteko Aldundiak Bidegiri eman dizkion jarraibideen berri.

Ez informaziorik ez arauketarik ez dagoenez, herritarrek ez dakite zer jarduketa egingo duen Bidegik, ez zer bidetatik joko duen, ez zein diren beren eskubideak eta betebeharrak, ez noiztik hasten den zenbatzen ordaintzeko bi hilabeteko epealdia, ez noiz aurkeztuko zaion salaketa Aldundiari, ez zein diren zorra kitatzeko ordainbideak, ez nola egingo diren ordaintzeko eta ordainagiriak aurkezteko errekerimenduak, ez nola egin daitekeen Bidegiren jarduketan aurka, ados egon ezean.

Laburbilduz, herritarrek ez daukate kanonaren foru arauaren 11. artikulua Bidegiri hura ordainarazteko, kudeatzeko eta biltzeko esleitzen dion eginkizunaren inguruko segurtasun juridikoa bermatzen duen informaziorik.

3. Beste alde batetik, harrigarria da Bidegik bidalitako "errekerimendu-jakinazpenak" esaten zaien ordainketa-errekerimenduetan honako hau adieraztea:

*"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".*

Eta are harrigarriagoa da,, zeren eta kexagileak esana baitzuen gaitz zuela administrazio horrekikoak bitarteko elektronikoen bidez egiten, eta Bidegiren herritarren arretarako zerbitzuak honako hau esan zion:

*"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".*

Aurreko testuetatik badirudi ondorioztatzen dela web orri batean sartu behar dela zorra ordaintzeko, hain zuzen ere, lehen esan bezala, berriazko ezein araren itzalpean ez dagoela ematen duen zorra.

Beraz, administrazioaren web orri batean sartu eta erregistratu behar bada ondare-prestazio publikoa ordaintzeko, Arartekoaren iritziz, prozedura administrazioaren





egoitza elektroniko batean edo lotutako egoitza batean egon behar litzateke, ordaindu behar duten pertsonen segurtasun juridikoa eta teknikoa bermatuta egon daitezten.

Gogorarazi behar da administrazioen egoitza elektronikoetan eta lotutako egoitzetan baliagarri dauden zerbitzuen, prozeduren eta izapideen zerrenda egon behar dela, beste gauza batzuen artean (203/2021 Errege Dekretua, martxoaren 30ekoa, sektore publikoaren bitarteko elektronikoen bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamendua onartzen duena; [11. artikulua](#)).

Hori hemen ere arautzen da: 23/2010 Foru Dekretua⁴, irailaren 28koa, Foru Administrazioaren eremuan bitarteko elektronikoen erabilera arautzekoa; 7.1 artikulua; hona:

“Egoitza elektronikoan honako zerbitzu hauek jarriko dira, besteak beste, herritarrek erabil ditzaten:

a) Foru Administrazioaren zerbitzu, prozedura eta tramiteei buruzko informazioa eta sarbide zein komunikazio bideei buruzkoa”.

Horrenbestez, Arartekoak honako hau adierazten du: edo zorra biltzeko prozedura araututa dago eta administrazio eskudun baten egoitza elektronikoan zehazten da, edo ezin da inor behartu ordainketarako web orri bat erabiltzera, arau batean ezarri ezean.

Aurrekoa berresteko, Arartekoak ⁵Bidegiren egoitza elektronikoa aztertu du eta egiaztatu du ez dagoela berariazko izapiderik herritarrek zorrak ordaintzeko borondatezko epealdiaren barruan, ez eta, beraz, dauzkaten betebeharrak erabateko segurtasun juridikoarekin eta segurtasun teknikoarekin ezagutzeko eta betetzeko ere.

Beste era batera esanda, administrazioak ez du uste bere egoitza elektronikoan egon behar den araututako prozedura administratiboa denik.

Horregatik, Arartekoaren iritziz, araututako prozedura administratiboa ez bada, ez dirudi egokia denik herritarrak behartzea egoitza elektronikotik kanpoko web orria erabiltzera, zeren eta haren funtzionamenduan ez baitira jartzen administrazioarekin egindako zorra ordaindu behar dutenek behar dituzten bermeak.

⁴ <https://egoitza.gipuzkoa.eus/ogasuna/normativa/docs/0000794e.pdf>

⁵ <https://www.bidegi.eus/eu/egoitza-elektronikoa>



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

GOMENDIOA

- Arautu dezala A-636 errepideko kanona ez ordaintzeagatik sortzen den zorra borondatezko epealdiaren barruan ordaintzeko errekerimenduak egiteko prozedura.
- Herritarrei eman diezaiela informazio argia zorrak ordaintzeko epealdiez eta borondatezko epealdiaren barruan ez ordaintzearen ondorioez.
- Ezar ditzala kanal-aniztasunaren eta hurbiltasunaren printzipioak betetzen dituzten ordaintzeko moduak (bertaratuta eta bertaratu gabe), herritarrei neurrigabeko kargarik ezarri gabe.

