



Arartekoaren 2023S-2056-21 EBAZPENA, 2023ko abenduaren 28koa. Horren bidez, Bilboko Udalarari iradokitzen zaio Gizarte Larrialdietako Udal Zerbitzuak prestazioak, eskubideak edo bidezko interesak murrizteko prozeduretan beharrezkoak diren berme juridikoak sar ditzala, eta gogoeta egin dadila zehapen-prozeduraren osagarri diren proposamenak bultzatzearen komenigarritasunari buruz, ikuspegi leheneratzaile bati lotuta.

Aurrekariak

1.- Bizkaiko Sos Arrazakeria Elkartek kexa bat aurkeztu dio Arartekoari, kalean dagoen pertsona baten ordezkari gisa, Bilboko Udaleko GLUZ Gizarte-larrialdietako Udal Zerbitzuan 2021eko uztailaren 21ean jaso zuen gizarte-arreta salatzeko.

Pertsona horrek bere idazkian planteatzen du zerbitzu horretara joan zenean jantoki-txartela berritzeko eskaera aurkeztera, ilaran 3 ordu baino gehiago itxaron behar izan zuela, mugitu gabe, txanda ez galtzeko. Denbora horren zain egon ondoren, 18:00etan, segurtasun-langileek jakinarazi zioten egun horretan ez zutela artatuko, nahiz eta zerbitzua 21:00ak arte irekita egon.

Zain egon arren ez artatzeagatik sentitzen zuen haserrearen eta frustrazioaren ondorioz, pertsonak kolpe batzuk eman zituen ateko kristalean, eta artatu zezatela eskatu zuen. Kexagilearen esanetan, zerbitzua zergatik itxi zen galdetu zuenean, segurtasun-langileek indarrez bultzatu zuten, eta beste egun batean joan behar zuela berretsi zuten. Kexagileak udaltzaingoari deitu zion, eta jasandako gertakaria salatu zuen, bere jatorri nazionalagatik eta gizarte-izaeragatik diskriminatzailea zela iritzita. Udaltzaingoak aldeak identifikatu zituen eta gertakariaren zenbakia eman zuen.

Kexa ere aurkeztu zuen Bilboko Udalean. Pertsona horren ustez, hiru ordu baino gehiago zain egon ondoren, egokia zen azalpen bat ematea. Hori dela eta, ilaran egoteak eragin zizkion kalteak azpimarratu zituen, eta ezin izan zuen ezta higienez-zerbitzu batera joan ere, eta itxaronaldiaren ondoren artatua izatearen garrantzia azpimarratu zuen.

Hurrengo egunean, jantoki-txartela 10 egunez etenda zuela eta laguntza hori 2 astera murriztuko ziotela jakinarazi zioten. Gainera, 6 hilabetez debekatu zioten GLUZen sartzea, eta aterpetxeko itxaron-zerrendatik kendu zuten.

Kexa sustatu duen elkarteak jakinarazi du bere ordezkaria pertsona arduratsua dela, eta eskatzen zuen laguntzaren onuradun izateko eskakizunak eta betebeharrak betetzen dituela, nahiz eta kalean bizitzeagatik zailtasun sozialak izan. Gertakarien unean, Lanbidek kudeatzen duen informatika-ikastaro bat ikasten ari zen.



2.- Arartekoak, kexa tramitera onartu ondoren, aurreko gertakariari buruzko informazioa eskatu zuen, eta ondoren errepikatzen diren zenbait ohar egin zituen, errepikakorrak ez izateko. Zehazki, honako gai hauei buruzko informazioa eskatu zion Bilboko Udalari:

- a) GLUZen funtzionamenduari, arreta-ordutegiei eta erabiltzaileen betebeharrei buruzko informazioa, baita segurtasun-langileen eginkizunei buruzkoa ere.
- b) Kexaren sustatzailearen kexari erantzun zaion eta Udalak salatutako gertakariari buruzko barneko ikerketa-espediterik ireki duen jakiteko informazioa.
- c) Aitortutako eskubideak eta zerbitzuak murrizteko jarraitu den prozeduraren azalpena, bai eta gizarte-larrialdietako zerbitzurako sarbidea eta hartutako erabakiaren motibazioa ere, erabiltzaileari bermatu bazaio prozeduraren izapidetzearen egoerari buruzko informazioa jasotzeko eskubidea, alegazioak egiteko eskubidea eta entzunaldiaren izapidean entzuna izateko eskubidea, eta eteteko edo azkentzeko arrazoiari buruzkoa (Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuaren 25. artikulua), Bilboko Udalak, hala badagokio, aplikagarritzat jo duena.
- d) Berrikusitako Gutun Sozialean alegatutako xedapenei eta gertatutako gertakariaren ondoren aitortutako prestazio eta zerbitzuen murrizketari buruzko iritzia.
- e) Bilboko Udalak 62/2003 Legearen eta 2000/43/EE Zuzentarauaren ondorioetarako jazarpenik gertatu ez dela frogatzerik ba ote dagoen azaltzea.
- f) Kexagileari behar bezala erantzuteko egindako edo aurreikusitako jarduketari buruzko azalpena.

3.- Erantzun-txostenean, Udalak gertaeren kontakizuna egiten du, gertatutakoa argitzen laguntzeko eta udalaren erantzuna arrazoitu eta ulertzeko.

Hona hemen gertaeren kontakizuna:

“...el incidente del que la presente queja trae causa tuvo lugar en el Servicio Municipal de Urgencias Sociales (SMUS) el pasado 21 de julio de 2021, hacia las 18:00 horas, momento en el que el vigilante de seguridad de turno traslada a las personas allí presentes, que se encontraban haciendo cola para poder acceder al SMUS, que no iban a poder ser atendidas en esa tarde debido a que las trabajadoras sociales debían abandonar las dependencias para trasladarse a atender varias urgencias sociales. Además, les informó de que al día siguiente serían atendidos con prioridad y sin necesidad de espera.

Sin embargo, (...) no conforme con dicha explicación, comenzó a ponerse nervioso y a generar altercados en la puerta, tratando de entrar por la fuerza a las instalaciones del SMUS, aun con los impedimentos del vigilante de seguridad, quien tuvo que bloquear la puerta de entrada para prohibirle el acceso.

Así las cosas, se tuvo que requerir la presencia de la Policía Municipal, ante la cual, el interesado manifestó que denunciaría al vigilante por haberle empujado, cosa que éste negó, aludiendo a que todo podía comprobarse mediante la visualización de las cámaras de seguridad y señalando que fue el (...) quien, al negarse a abandonar las dependencias, le impidió cerrar la puerta y le desplazó con su cuerpo cuando le intentó bloquear la entrada.

Al día siguiente, el (...) volvió a acudir al SMUS y cuando le indicó al vigilante de seguridad que tenía derecho a ser atendido con prioridad, éste le transmitió que, debido al incidente del día anterior, la Coordinadora había tomado la decisión de prohibirle el acceso al SMUS durante 6 meses y suspenderle el carnet de comedor por 10 días, frente a lo cual, el interesado comenzó a amenazar a los profesionales, todo ello en presencia de una patrulla de la Policía Municipal de Bilbao, que se encontraba en el lugar por otros motivos”.

Ondoren, bidalitako txostenean xehetasunez azaltzen dira GLUZen funtzionamendua, arreta-ordutegiak eta erabiltzaileen betebeharrak, bai eta segurtasun-langileen eginkizunak ere, eta gainerako galderei erantzuten zaie. Hona hemen horien edukia:

Kexaren sustatzailearen kexari erantzunik eman ote zitzaion galdetuta, Udalak honako hau erantzun du: “...no es cierto que no se diera respuesta a las dos reclamaciones que, con fechas 22 y 23 de julio de 2021, presentó el (...) a través del canal “tu Ayuntamiento te escucha” de la página web municipal, toda vez que, con fechas 28 y 29 de julio y por medio de 2 correos electrónicos dirigidos a la dirección por él facilitada (...) desde la Sección de Inclusión y Urgencias Sociales se puso en su conocimiento, de un lado, que las/os trabajadoras/es del SMUS realizan con profesionalidad sus funciones en la atención a las personas sin hogar, facilitando el acceso a las prestaciones elementales y siguiendo las directrices adoptadas por el Área de Acción Social, indicándole asimismo que en ningún recurso municipal se permiten faltas de respeto ni comportamientos inadecuados con los/as profesionales; y de otro, que desde el SMUS, además de las prestaciones elementales, se atienden, de manera prioritaria, las urgencias sociales que puedan ocurrir en el municipio de Bilbao, motivo por el cual, en ocasiones se tiene que proceder al cierre del servicio”.

Kexa sustatu duen elkarteak aurkeztutako kexari erantzunez, horren arabera, “persona hori iraindua, bortxatua eta diskriminatua sentitu zen gizarte-zerbitzuetara sartzean, hizpide ditugun gertakarien ondorioz”, Udaleko Gizarte Ekintza Sailak honako hau adierazi du: “volvió a informar de que dentro de las funciones del SMUS, se encuentra tanto la gestión del programa de prestaciones elementales, del que el (...) es usuario desde el mes de diciembre de 2020, como la del programa de atención de situaciones de emergencias y urgencias sociales, siempre prioritaria por su propia definición y naturaleza, lo que conlleva que en ocasiones excepcionales, la gestión de urgencias implica diferir la atención del programa de prestaciones elementales, emplazando a las personas que se encuentran en espera para ser atendidas a acudir en otro horario. Junto a dicha

explicación, se hizo hincapié en que el hecho de atrasar la atención del programa de prestaciones elementales no le suponía un grave perjuicio ya que tenía garantizado el servicio de comedor durante los siguientes días, así como que las medidas que se tomaron con relación al interesado (a saber, suspensión temporal del carnet de comedor, programa que posteriormente se reanudó, y suspensión de la atención en el SMUS) tuvieron su razón de ser en el comportamiento inadecuado por él protagonizado el pasado 21 de julio de 2021”.

Udalak salatutako gertakariei buruzko barneko ikerketa-espediterik ireki ote zuen galderari emandako erantzunean, Udalak adierazi zuen ez zela beharrezkotzat jo barneko ikerketa-espeditente bat irekitzea, gertakariak maila polizialean eta judizialean bideratzen ari baitziren. Ondoren, honako hau zehazten du: “si bien los hechos no revistieron la entidad suficiente para merecer un reproche en el ámbito penal, esta Administración si consideró que el comportamiento que mostró (...) cuando se le trató de explicar que ese día no iba a poder ser atendido debido a las razones ya expuestas en los apartados precedentes, mostrándose alterado y tratando de acceder por la fuerza a las instalaciones del SMUS, no fue el adecuado y, que por tal motivo, debía tener una respuesta correctiva a nivel administrativo”.

Honako hauei buruzko galderari dagokionez: alde zurretik aitortutako zerbitzuak mugatzeko eta GLUZerako sarbidea izateko jarraitu den prozedura, zehatuari emandako informazioa eta hartutako zehapenaren arrazoia, alegazioak egiteko eskubidea eta eteteko edo azkentzeko arrazoiari buruz entzuna izateko eskubidea (Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuaren 25. artikulua), Bilboko Udalak prozedura-aurreikuspenak betetzeko zailtasunak azaldu ditu bere erantzunean; izan ere, ez da erraza gizarte-zerbitzu bateko profesionalen eta gainerako erabiltzaileen ordena, funtzionamendu ona eta segurtasuna mantentzeko berehalako beharrez luzaezina eta zehapen-arloan indarrean dagoen araudia betetzeko betebeharra bateragarri egitea.

Bilboko Udalak bere txostenean jarraitzen du adierazten zehapen-prozedura bat eskatu ahal izateko beste oztopo bat dela GLUZen oinarriko prestazioen programaren onuradun askok etxegabetasun-egoeran daudela, eta horrek nabarmen zailtzen duela interesdunari zehapen-prozedura administratiboaren egintzak jakinarazteko betebeharra betetzea eta prozedura horretan defentsa-eskubidea bermatzea.

Gutun Sozial berrikusian alegatutako xedapenei buruz egindako galderari dagokionez, eta Bilboko Udalak 62/2003 Legearen eta 2000/43/EE Zuzentarauaren ondorioetarako jazarpenik gertatu ez dela egiazta dezakeen galdetuta, txostenak adierazten du errespetatu egiten dela herritarrek eskubidea duten zerbitzuak eta prestazioak eskuratzeko eskubidea, “no obsta para que cuando un usuario adopta un comportamiento inadecuado que perturbe el pacífico funcionamiento de un servicio, la Administración pueda y deba aplicar las medidas correctivas”.



Gainera, azaldu du GLUZek atzerritar kopuru handi bati ematen diola arreta (%83,3), eta gizarte-zerbitzuetako profesionalek eta segurtasun pribatuko langileek profesionaltasunez eta tratu-berdintasunaren oinarritzko printzipioaren mende betetzen dituztela beren eginkizunak, eta inola ere ez dela onartzen edo babesten arraza-jatorrian edo erabiltzaileen beste edozein inguruabar pertsonal edo sozialetan oinarritutako diskriminaziorik.

Txostenak gaineratzen du kexaren sustatzaileak ez duela inolako frogarik aurkeztu arraza-jatorrian oinarritutako GLUZeko langileek diskriminaziozko traturen bat jasan zutela egiaztatzeko, eta planteatzen du erabiltzaile guztiei hurrengo egunean joateko deia egin zitzaiela, egun hartan haietako inori jaramonik egin gabe, eta segurtasun-langileen jarduera justifikatzen duela, kexaren sustatzailea indarrez sartzen saiatu zelako. Gainera, alegatu du salatutako administrazioak *iuris tantum* errugabetasun-presuntzioaren printzipioa duela.

Hortaz, beharrezkoak diren egitateak eta zuzenbideko oinarriak ditugula uste dugunez, honako gogoeta hauek egin nahi ditugu:

Gogoetak

Lehenengoa. Arartekoak badaki Bilboko Udalak ahalegin handia egiten duela gizarte-bazterkeriako egoeran dauden pertsonen egoerari eta premiei erantzuten saiatzeko.

Jasotako erantzunak GLUZen funtzionamenduaren eta antolaketaren berri ematen du, gizarte-larrialdiko egoerei aurre egiteko. Eskainitako informazioa zehatza da, eta gizarte-zerbitzuen kezka eta ardura nabarmentzen ditu; izan ere, gizarte-premia larriak dituzten eta zerbitzura jotzen duten pertsonen kopuru zehaztugabea artatzen dute egunero.

Ebazpen honek Bilboko Udalak 2021eko uztailaren 21ean, udaleko gizarte-larrialdietako zerbitzua itxi ondoren, izandako gertakariaren aurrean izan zuen jarduera aztertu besterik ez du egiten.

Bigarrena. Bilboko Udalak adierazi du ez zuela beharrezkotzat jo barneko ikerketa-espeditente bat irekitzea, gertakariak maila polizialean eta judizialean bideratzen ari zirela uste zuelako. Aitzitik, Arartekoaren ustez, barne-ikerketako espeditente bat irekitzea beharrezkoa zen erreklamatzeko diren gertakariak argitzeko, are gehiago, kasu honetan bezala, administrazio-mailako erantzun zuzentzaile bat ekarriko badu. Edozein interes legitimo mugatzea, inolako administrazio-prozedurarik izapidetu gabe, jarduera arbitrarioa da, EKren 103. artikulua aurkakoa, eta ez dator bat EKren 24. artikuluan aurreikusitako babes judizial eraginkorrerako eskubidearekin, eta horrek defentsa-gabezia eragin dezake.



Bidalitako txostenean, Bilboko Udalak adierazten du Bilboko Instrukzioko 4 zenbakiko Epaitegiaren 2021eko uztailaren 29ko autoak (erantsita doa) aipatu zuela gertakariak **salaketa gurutzatuetan** jasotzen direla, eta uste zuela gatazka puntual bat zela, eta haren ebazpena eremu penaletik kanpo geratzen zela, *ultima ratio* zelako, eta, ondorioz, artxibatzea erabaki zuela. Hala ere, udal-agintaritzak ulertu zuen ezen, nahiz eta gertakariak zigor-arloan gaitzespena merezi izateko adinako garrantzirik ez izan, kexagilearen portaerak merezi izan zuela administrazio-arloan erantzun zuzentzailea ematea.

Udalak ez zuen aipatu, bere erantzunean, kexaren sustatzaileak segurtasun-langileen jokabidearen aurrean aurkeztutako kexa. Aitzitik, **GLUZen gertatu zenak, zigor-arloko gaitzespenik ez zegoela alde batera utzita, pertsonari erantzun zuzena ematea eskatzen zuela ulertu zuen**. Horretarako, gertakarien alderdi bat hartu zuen kontuan, eta, aurretiazko izapiderik edo barne-ikerketarik egin gabe, interes legitimo bat mugatzea erabaki zuen.

Hirugarrena. Hala ere, Arartekoak ikusten du GLUZerako sarbidea mugatzeko zehapena eta arau-hausleari ezarritako zerbitzuaren murrizketa ez zirela adostu gertakarien unean bertan, baizik eta **hurrengo egunean adostu zela**. Horrenbestez, **erabakia hartzeko unean** ez zegoen gizarte-zerbitzu bateko profesionalen eta gainerako erabiltzaileen ordena, funtzionamendu ona eta segurtasuna mantentzeko berehalako beharrez luzaezinik, eta hori da, hain zuzen ere, Udalak zuzenketa ezartzeko bere erantzunean eskatzen duen justifikazioa.

Egia esan, erantzun zuzentzailea hurrengo egunean jakinarazi zen, pertsona hori jantokiko txartelaren berritzea formalizatzerara joan zenean. Orduan eman zioten aurreko eguneko jokabidearen ondorioen berri: 10 eguneko zigorra, jantoki sozialera joan gabe; laguntza-egunak bi astera murriztea; 6 hilabetez GLUZean sartzeko debekua; eta aterpetxeko itxaron-zerrendan egoteko debekua.

Arartekoaren iritziz, ez dirudi Bilboko Udalak arau-aurreikuspenak ez betetzeko nahikoa azalpen denik alde aurretik disruptiboki jokatu izana, hots, atea jo izana zerbitzuaren itxierarekin ados ez dagoela adierazteko, Arartekoak informazio-eskaeran aipatu zituenak, hau da, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 2. artikulua (12/2008 Legea) eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuaren 25. artikulua (185/2015 Dekretua).

Hain zuzen ere, 12/2008 Legearen 2. artikulua aurreikusten du Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazioak eta zerbitzuak eskuratzea eskubide subjektibo bat dela, sistema hori baliatzeko baldintza orokorren eta prestazio edo zerbitzu bakoitzerako arautzen diren sarbide-baldintza espezifikoen esparruaren barruan. Eskubide subjektibo bat dagoela onartzeak berekin dakar eskubide hori administrazio-bidean eta bide judizialean erreklamatzeko aukera. 185/2015 Dekretuaren 25. artikulua eskubidea eteteko eta azkentzeko arrazoiak eta prozedura arautzen ditu. Agindu hori aplikatuz, prestazio edo zerbitzu bat etetea erabakitzeke, alde aurretik arau-hauste oso astunagatik zehapen bat ezarri behar

izan da (12/2008 Legearen 91.2 eta 93.5 artikulua). 12/2008 Legearen 98. artikulua zehapen-prozeduraren erregelamendu-garapena aurreikusten du, eta oraindik arautu gabe dago. Hala ere, aztertutako kasuan ez dirudi inolako prozedura-izapiderik egin denik, azken batean prestazio, eskubide edo interes legitimoak mugatzen dituen erantzun zuzentzaile bat ezartzeko prestatu duenik.

Gainera, gogoratu behar da berariazko arau-aurreikuspenak daudela gizarte-zerbitzu bateko profesionalen eta gainerako erabiltzaileen ordena eta segurtasuna bateragarri egiteko, hala nola **kautelazko neurriak hartzea ordena mantentzeko eta segurtasuna babesteko premiaren aurrean** (12/2008 Legearen 96. artikulua eta Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 56.2 artikulua (APEL)). Hau da, bereizi egin beharko lirateke, batetik, segurtasun-langileen jarduera, gertakariak gertatu zirenean, eta, bestetik, gertakari horiengatik erantzun zuzentzailea, zehatzeko moduko egitateak gertatu ziren unearen ondoren jakinarazi eta ezarri zena.

Laugarrena. Era berean, ez du justifikatzen prozedurarik ez egotea, kasu honetan, Udalak bere txostenean pertsona hori etxegabetasun-egoeran egoteagatik jakinarazteko zailtasunei buruz emandako azalpenak. Inguruabar horrek ez du esan nahi administrazio-prozedura batean jakinarazpenak arautzen dituen araudia nahitaez aplikatu behar ez denik (APELen 40-46 artikulua).

Aitzitik, administrazio-jakinarazpenak egiteko helbiderik ez dagoenean erroldan inskribatzea arautzen duen aurreikuspen espezifiko bat dago. Idazkariordetzaren 2020ko apirilaren 29ko Ebazpenaren 3. instrukzioak, zeinaren bidez argitaratzen baita Estatistikako Institutu Nazionalaren Lehendakartzaren eta Autonomia Erkidegoekiko eta Toki Erakundeekiko Lankidetzarako Zuzendaritza Nagusiaren 2020ko otsailaren 17ko Ebazpena, udalei udal-erroldaren kudeaketari buruzko jarraibide teknikoak ematen dizkiena, aurreikusten du, ondorio horietarako, gizarte-zerbitzuek adierazten duten helbidean inskribatzea, eta administrazio publiko batek jakinarazpena helarazten duenean jakinarazpena egiten ahalegintzeko konpromisoa.

Izan ere, **Udalak aitortu du harremana izan duela inplikaturako pertsonarekin**, eta horrek prestazioen erabiltzaile izaten jarraitu zuela geroago ere, eta hainbat idazki aurkeztu ditu gertatutakoari buruz. Gainera, Bilboko Udalak, erakunde horri emandako erantzunean, erantzun egin duela jakinarazi du.

Bosgarrena. Arartekoak, Udalari informazioa eskatzean, berariaz aipatu zuen Europako Gutun Sozial Berrikusia¹, zehazki, Europako itun horretan aitortutako eskubideen mugei buruzko xedapenak. Xedapen horiek guztiz aplikagarriak dira kasu honetan, gertaeraren ondoren aitortutako prestazioen eta zerbitzuen murrizketari dagokionez.

¹ Europako Kontseiluaren tresna arauemailea; berrikusitako bertsioa 2021eko uztailaren 1ean sartu zen indarrean Espainian, Berrespen Agiria argitaratu ondoren, eta, beraz, ordenamendu juridikoaren parte da, Espainiako Konstituzioaren 96. artikulua eta Nazioarteko Tratatuari eta Bestelako Akordioei buruzko 25/2014 Legea aplikatuz.

Aipatutako Europako Gutun Sozial Berrikusiaren arabera, aldeek honako konpromiso hauek hartzen dituzte: pobrezia eta gizarte-bazterkeriaren aurka babesteko eskubidea benetan gauzatzea bermatuko duten neurriak hartzea, etxebizitza duina eskuratzeko aukera erraztea eta etxerik gabeko egoera prebenitu eta arintzea, egoera hori pixkanaka ezabatzeko (13., 14. eta 30. artikulua, besteak beste).

Bilboko Udalak behin eta berriz esan du indarrean dagoen legeria betetzea, herritarrei eskubidea duten zerbitzu eta prestazioetarako sarbidea bermatzeko orduan, ez dela oztopo erabiltzaile batek zerbitzuaren funtzionamendu baketsua eragozten duen jokabide desegokia hartzen duenean, Administrazioak neurri zuzentzaile egokiak aplikatu ahal izateko eta aplikatu behar izateko. Hala ere, ez ditu aipatzen Arartekoak egindako gogoetak, Gutun Sozialaren arabera eskubideen mugak nola aplikatu behar diren aipatzen dutenak, eta gai hori garrantzitsua da kasu honetan.

Hain zuzen ere, Europako Gutun Sozial Berrikusiaren G artikuluko muga klausula orokorrak ezartzen du, hain zuzen ere, Gutuneko eskubide guztiek mugak izan ditzaketela. Hala ere, legeak ezarri behar ditu muga horiek gizarte demokratiko batean, eta beharrezkoak izan behar dute ordena publikoa, segurtasun nazionala, osasun publikoa edo ohitura onak babesteko. Artikulu horren interpretazioan, Eskubide Sozialen Batzordeak esan du, hala ere, Gutuneko eskubideen murrizketek **ondorio larriak izan ditzaketela pertsona ahulenentzat**; horregatik, muturreko egoeretan bakarrik aplika daitezkeen salbuespenak dira, eta modu murriztailean interpretatu behar dira².

Gainera, badirudi murrizketa horiek ezin dutela absolutuak izan. Eskubide Sozialen Batzordeak onartzen du legegile nazionalak dagokielako interes publikoa definitzea eta gizartean dauden beharrak neurtzea. Estatuak Europako Gutun Soziala berrestean izango dituzten gizarte-bermeak ezin dira alde batera utzi **oinarizko gizarte-premiak asetzeko oraindik nahikoa den babes-maila ziurtatu gabe**.³

Laburbilduz, eskubideak baliatzeko murrizketak egon daitezke⁴, **baina eskubide horiek araudian ezarrita egon behar dute, eta beharrezkoak izan behar dute gizarte demokratiko batean**. Beraz, ordena publikoa babesteko neurriak ezartzea zilegi izan arren, **murrizketa horiek ezin dira absolutuak izan**. Horregatik, aztertutako kasuan, neurrigabeko neurriak hartuko lirake elikaduratik, laguntzatik edo larrialdiko zainketetatik kanpo uzteko, zabalduko jokabideari emandako zigor-erantzun gisa.

² Greek General Confederation of Labour c. Grecia, 111/2014 erreklamazio kolektiboa, 2017ko martxoaren 23a, § 83.

³ Greek General Confederation of Labour c. Grecia, 111/2014 erreklamazio kolektiboa, 2017ko martxoaren 23a, § 85.

⁴ Jokabide desegokiari dagokionez, Eskubide Sozialen Batzordeak XIX-2 (2009) ondorioetan Luxenburgori buruz emandako erabakia aipatu behar da: "De acuerdo con el artículo 3.1.b) de la Ley [Luxemburguesa] de 2004, las personas que han sido excluidas por conductas graves no tienen derecho al RMG ["revenu mínimo garanti", ingreso mínimo garantizado]. El Comité preguntó [al Estado luxemburgués] a qué medios de subsistencia tenían derecho dichas personas. Entre tanto, el Comité determinó que la vinculación entre la exclusión por conducta grave y el derecho a la asistencia social era contraria a la Carta. Como no ha habido cambios durante el periodo de supervisión transcurrido, el Comité reitera este motivo de disconformidad".

Arartekoaren iritziz, Bilboko Udalak etxerik gabeko pertsona bati ezarri zion erantzun zuzentzaileak neurritz kanpoko murrizketa ekarri zuen interesetan eta eskubideetan, pertsona horrek gizarte-larrialdietako zerbitzua ixten zela jakitean izan zuen erreakzioaren ondorioz, zerbitzu horretara sartu ahal izateko luzaroan itxaron ondoren.

Horrekin batera, ez da izapiderik egin administrazio-prozedura batean, etetea erabakitzeko edo arau-haustea egin dela egiaztatzeko. Arartekoaren ustez, kexaren xede den kasuan eskubide eta interes legítimoak murrizteak, administrazio-prozedura baten aurretiazko tramitazioa jo gabe, jarduera arbitrarioa ekarri zuen, eta defentsa-gabezia eragin zuen.

Seigarrena. Azkenik, Arartekoak, beste esku-hartze batzuetan adierazi duen bezala, hala nola *"Diskriminazioa eta diskriminazioaren aurkako politika publikoak EAE-n"*⁵ berriki egin den azterlanean, egokitzat jotzen du berriro ohartaraztea zein garrantzitsua den horrelako gertaerei erantzutea Justizia Leheneratzaileak proposatzen duen ikuspegi baten bidez. Gatazka horiek konpontzeko, kontuan hartu behar dira gizarte-premiekin, kultura-arazoekin eta tratu-desberdintasuneko alegazioekin lotutako interes konplexuak. Metodologia errestauratiboak perspektiba zabala dakar, gatazkaren azterketari elementuak gehitzen dizkiona eta inplikaturako alderdien berezko beharrak kontuan hartuko dituen laguntza integrala eskaintzea ahalbidetzen duena.

Gainera, ikuspegi errestauratiboak erraztu egiten du bizikidetzagatazka baten ondoren gertatzen diren kalteak konpontzeko gai diren sistema propioak ezartzea, parte-hartzaileen balioak, kultura eta dinamikak oinarri hartuta. Horrek esan nahi du eragin positiboa izango duela etorkizunean bizikidetzaloturak ezartzean, gerta daitezkeen gatazka berriei aurrea hartzeko.

Arartekoak beste batzuetan jaso izan ditu Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroko zerbitzuak eteteari eta azkentzeari buruzko kexak. Horiek izapidetzerakoan, interesgarritzat jo dugu eremu horretan gatazkei erantzuteko mekanismoak bultzatzeko aukerari buruzko hausnarketa sustatzea, arau-haustea/zehapena binomioa ez den beste parametro batzuk kontuan hartuta, hau da, mekanismoak kontuan hartuta, errektiboak ez ezik, zehapen-prozedura bati dagozkionak bezala, ikuspegi errestauratiboari lotutako proposamen osagarriak ere barne hartuta, gatazkak bizikidetzan eragin dituen kalteen konponketa bilatze aldera. Gatazkak tratatzeko sistema bateratu bat eraiki nahi da, bizikidetzagatazka batean murgilduta dauden pertsona eta zerbitzu publikoen balio desberdinetatik abiatuta. Sistema hori koherenteagoa izango da gizarte-zerbitzuen helburuarekin berarekin eta esku-hartze sozialaren izaerarekin.

⁵ ARARTEKOA. Diskriminazioa eta diskriminazioaren aurkako politika publikoak EAE-n. Hemen eskuragarri: <https://www.ararteko.eus/eu/diskriminazioa-eta-diskriminazioaren-aurkako-politika-publikoak-eae-n>.



Horregatik guztiagatik, Arartekoak gomendio hau egiten dio Bilboko Udalari, otsailaren 27ko 3/1985 Legeak —erakunde hau sortu eta arautzekoak— 11.b) artikuluan ezarritakoaren arabera:

IRADOKIZUNA

Gizarte-larrialdietako udal-zerbitzuek, erantzukizun publikoko zerbitzu diren aldetik, beharrezko berme juridikoak izatea, zerbitzu horien erabiltzaileei prestazioak, eskubideak edo bidezko interesak murrizteko.

Gogoeta egin dezala zehapen-prozeduraren osagarri diren proposamenak bultzatzearen komenigarritasunari buruz, ikuspegi errestituatiboari lotuak eta gizarte-zerbitzuen berezko helburuarekin bat datozenak.

