



Resolución 2024IR-2222-24 del Ararteko, de 18 de noviembre de 2024, que concluye la actuación en relación con el expediente de queja 2222/2024/QC, que tiene por objeto la falta de inscripción de una solicitud voluntaria en el Registro de interdicciones de acceso al juego del Departamento de Seguridad.

Antecedentes

1. Una ciudadana presentó un escrito de queja ante el Ararteko por la falta de respuesta a sus solicitudes de inscripción voluntaria en el Registro de interdicciones de acceso al juego del Departamento de Seguridad.

Según la documentación aportada por la promotora de la queja, el 19 de enero de 2024 presentó una solicitud en la Dirección de Juego y Espectáculos. Como no había sido inscrita en el citado registro, el 13 de abril de 2024 presentó en la comisaría de la Ertzaintza de Zabalburu una nueva solicitud.

La interesada, que había entrado a jugar todos los días desde enero, el 14 de mayo de 2024 constató que seguía sin estar inscrita, ya que no se le prohíbe el acceso a los salones de juego.

El 23 de mayo de 2024 presenta en la Comisaría de Bilbao un formulario de iniciativas (Ekinbide) donde explicaba los trámites que había realizado y manifestaba: *"A fecha 23 de mayo de 2024 puedo seguir entrando a los locales de juego. Luego alguien no ha hecho bien las cosas"*.

2. Dada la urgencia con la que la interesada solicitó la intervención del Ararteko, esta institución se puso en contacto telefónico con la oficina de Bilbao de Juegos y Espectáculos, donde fue informado de que desde el 5 de junio de 2024 está inscrita en el Registro. La interesada manifestó que fue porque se personó en dichas dependencias y reiteró su solicitud.
3. Posteriormente, el Ararteko solicitó la colaboración del Departamento de Seguridad para que le informase de las cuestiones que planteaba la interesada en su queja.

En respuesta a esta solicitud, un informe del director de Juegos y Espectáculos, tras explicar brevemente el funcionamiento y las características del Registro de interdicciones de acceso al juego de Euskadi, señaló que:

"La inscripción en el Registro de Interdicciones de Euskadi se hace extensiva al Registro General de Interdicciones de Acceso al juego del Estado, en caso de que la persona interesada no se oponga.

Para ello, en julio de 2023 se firmó un convenio de colaboración con el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 para el establecimiento de un sistema de reconocimiento mutuo de las





inscripciones realizadas en los respectivos registros de interdicciones de acceso al juego a través de su interconexión automatizada. Debido a esto, ha habido que realizar modificaciones técnicas en el sistema informático autonómico para hacerlo interoperable con el estatal.

Para terminar con esta introducción, hay que reseñar que la solicitud de inscripción se puede hacer también por vía telemática; los expedientes llegados por esta vía se tramitan también en la oficina central de la Dirección de Juego y Espectáculos”.

Sobre las razones por las que no se acordó la inscripción en el plazo establecido en la normativa reguladora, el informe señala que:

“Los formularios de inscripción de esta persona llegaron a la Dirección y fueron tratados de la forma descrita arriba. Es decir, el personal administrativo introdujo los datos en el sistema.

La primera inscripción se efectuó el 19 de enero de 2024. El formulario llegó de la Oficina Territorial de Bizkaia.

La segunda inscripción se realizó el 16 de abril. El formulario fue remitido desde la Comisaría de Bilbao.

La tercera inscripción se realizó el 5 de junio. El formulario llegó desde la Oficina Territorial de Bizkaia.

(Se adjunta copia de los formularios de inscripción).

En un principio, pese a que se suele hacer una doble comprobación, se achacó la falta de inscripción a un error humano; sin embargo, tras examinar el sistema, se ha detectado que se trata de un error informático. Este error afecta a las prohibiciones del ámbito de la comunidad autónoma, es decir, a las no extendidas al ámbito estatal.

Las prohibiciones del ámbito CAE tienen dos valores no editables: “gestionado desde Euskadi” y “después de firma de convenio”. Al realizar el volcado de datos del registro estatal, en caso de que hayan existido prohibiciones anteriores a la firma del convenio, estas se sobrescriben. En estos casos, el sistema enviaba los datos al histórico de prohibiciones, lo que motivaba su eliminación del registro activo.

El fallo ha sido corregido, y se ha actualizado JOIKU (el sistema de aplicaciones de la Dirección de Juego y Espectáculos). Asimismo, se está revisando el registro, para comprobar que no haya más errores.”

Se han remitido las solicitudes de la interesada registradas el 5 de junio de 2024, el 13 de abril de 2024 y el 19 de enero de 2024.





En cuanto a las razones por las que no se ha dado respuesta a la reclamación formulada ante Ekinbide sobre la actuación de la administración, a pesar de estar obligado a ello, manifestó que:

“El miércoles 24 de julio, se recibió un correo electrónico de la Secretaría General de la Ertzaintza en el buzón genérico de la Dirección de Juego y Espectáculos, informando de que existía una queja formulada por la persona interesada (referencia Ekin/2024/xxx), y que planteaba las siguientes solicitudes:

- “Información acerca de lo ocurrido con la solicitud que la Ertzain-etxea de Bilbao dirigió al correo xxxx, con el fin de aclarar lo ocurrido y poder responder a la interesada.

- Asimismo, sería de interés conocer si sobre la interesada consta alguna interdicción voluntaria de acceso al juego, desde qué fecha y medio de presentación de la solicitud”.

Dicho correo no fue respondido por un error de coordinación del servicio de Sistemas y Gestión, puesto que, al carecer de registro de entrada, no se asignó para su tramitación.

Suponemos que la falta de respuesta a este correo ha sido la causa de que no se haya respondido a la reclamación formulada ante Ekinbide.”

Por su parte, la responsable de la Oficina de iniciativas ciudadanas para la mejora del sistema de seguridad pública-Ekinbide, en su informe, señaló que:

“La tramitación de la queja planteada por la Sra. (...) en Ekinbide se inició el 24 de mayo de este año. Estaba motivada por una supuesta falta de aplicación de dos solicitudes de interdicción voluntaria de acceso a los locales de juego que había presentado los meses anteriores, primero en el Gobierno Vasco y después en la Ertzain-etxea de Bilbao.

Ekinbide inició las actuaciones indagatorias, necesarias para ofrecer una respuesta fundamentada, solicitando información a los servicios implicados dependientes del Departamento de Seguridad. Revisadas las actuaciones, se puede concluir que un error en la tramitación administrativa condicionó que no se recibiera el informe indispensable para conocer los motivos de la falta de atención a la solicitud de interdicción hasta el 4 de octubre, por lo que la contestación a la interesada se retrasó hasta el día 8 de octubre”.





4. Entendiendo que dispone de los hechos y fundamentos de derecho necesarios, el Ararteko formula las siguientes

Consideraciones

1. El Registro de interdicciones de acceso al juego se establece con la finalidad de impedir el acceso de las personas que en él se inscriban a los locales de juego y a los sitios web de juego a través de medios electrónicos, informáticos, telemáticos e interactivos (artículo 18.1 del Decreto 120/2016, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento general del juego en la Comunidad Autónoma de Euskadi).

Según el apartado segundo del citado artículo, la Autoridad Reguladora del Juego inscribirá en tal registro de interdicciones del juego, entre otras, a las personas que voluntariamente hubieran solicitado que les sea prohibido el acceso al juego.

Conforme al mencionado artículo 18:

“3.- La solicitud de inscripción voluntaria a instancia de la persona interesada podrá realizarse directamente por ella o su representante ante la Autoridad Reguladora del Juego. Igualmente podrán presentarla, previo consentimiento de la persona interesada, Osakidetza/Servicio Vasco de Salud y las asociaciones cuyo objeto sea la rehabilitación de personas con problemas de adicción al juego respecto a personas que se encuentren en rehabilitación en ellas.

El plazo para acordar la inscripción será de tres días contados desde que la solicitud tenga entrada en el registro de la Autoridad Reguladora del Juego y tendrá una vigencia indefinida. No obstante, la persona interesada podrá solicitar la cancelación de la inscripción una vez transcurridos seis meses desde que se realizó.

4.- La solicitud de inscripción voluntaria podrá presentarse en el control de acceso de los locales de juego, así como en el control de acceso realizado por medios electrónicos, informáticos, telemáticos e interactivos siempre que identifiquen fehacientemente a la persona solicitante. Desde el local o empresa de juego correspondiente deberán enviarla electrónicamente a la Autoridad Reguladora del Juego en el plazo de 3 días desde su presentación. La Autoridad Reguladora del Juego acordará la inscripción en el plazo de 3 días a contar desde la fecha de entrada en el registro de la Autoridad Reguladora del Juego. La inscripción tendrá una vigencia indefinida, no obstante, la persona interesada podrá solicitar a la Autoridad Reguladora del Juego la cancelación una vez transcurridos seis meses desde que se realizó.

5.- La solicitud relativa a la interdicción voluntaria de acceso al juego, tanto para la inscripción voluntaria como para su cancelación en el Registro de Interdicciones de acceso al juego podrá presentarse también en las comisarías de la Ertzaintza. Desde la comisaría correspondiente deberán





enviarla en el plazo de 3 días a la Autoridad Reguladora del Juego, adjuntando diligencia de identificación que acredite que la persona solicitante ha sido identificada fehacientemente”.

Por último, es necesario señalar que el apartado 9 de ese artículo 18 dispone que *“La Autoridad Reguladora del Juego coordinará el Registro de Interdicciones de Acceso al Juego con los equivalentes existentes en el Estado español con arreglo a los convenios que se formalicen para la comunicación de datos y, en su caso, la interconexión de los registros de interdicciones de acceso al juego”.*

2. A la vista de cuanto antecede, es evidente que la Autoridad Reguladora del Juego no cumplió con el procedimiento establecido al efecto y no inscribió en el registro a la interesada dentro de los plazos marcados por la citada norma. Por lo tanto, no tramitó correctamente ninguna de las tres solicitudes de autoprohibición de entrada en locales de juego realizadas por la interesada y no la incluyó en el listado de prohibidos.

El Departamento ha informado a esta institución sobre la causa que explica la reiterada conculcación de las prohibiciones de acceso de la interesada a los locales de juego, así como que se está revisando el registro, para comprobar que no haya más errores.

A pesar de ello, esta institución quiere constatar las graves consecuencias que la falta de registro pudiera tener para los solicitantes en cuanto a su acceso a los salones de juego y lo que implica para ellos, por lo que tiene que reiterar la necesidad de extremar las medidas técnicas y procedimentales a fin de poder evitar que se produzcan este tipo de situaciones.

Así las cosas, el Ararteko considera que la situación que se ha generado supone un anormal funcionamiento de los servicios en materia de juego y que podría apreciarse una actuación perjudicial para la promotora de la queja como resultado de los problemas en la interconexión de los registros de interdicciones de acceso al juego.

Además, en este caso, resulta relevante que la interesada apreciara ese funcionamiento anormal y lo pusiera en conocimiento del Departamento varias veces, sin que se detectara y resolviera el problema hasta la tercera solicitud de la interesada el 5 de junio de 2024 y ello tras una queja en Ekinbide. Por lo tanto, lo ocurrido resulta no solo preocupante, sino que ilustra bien a las claras la existencia de un ámbito considerable de mejorar en cuanto a la capacidad de reacción de ese servicio ante una situación como la descrita que ha supuesto que la persona reclamante pudiera tener acceso sin restricciones a los locales de juego a pesar de ser una persona que voluntariamente lo había solicitado reiteradamente al servicio competente en materia de juegos y espectáculos.

En suma, no solo se trata de corregir el fallo, actualizar JOIKU (el sistema de aplicaciones de la Dirección de Juego y Espectáculos) y revisar el registro, para





comprobar que no haya más errores, sino también de auditar los sistemas de información y gestión del registro a fin de asegurar su correcto funcionamiento y su eficacia como medida de tutela y protección de las personas que vayan a inscribirse en él.

En cuanto a la queja presentada en Ekinbide el 23 de mayo de 2024 el informe remitido señala que *“Revisadas las actuaciones, se puede concluir que un error en la tramitación administrativa condicionó que no se recibiera el informe indispensable para conocer los motivos de la falta de atención a la solicitud de interdicción hasta el 4 de octubre, por lo que la contestación a la interesada se retrasó hasta el día 8 de octubre”*.

El Ararteko no puede sino constatar que la administración no ha enviado a esta institución la respuesta remitida a la interesada, a pesar de que el artículo 13.1 del Decreto 181/2015, de 29 de septiembre, de la Oficina de iniciativas ciudadanas para la mejora del sistema de seguridad pública, señala que *“Todas las actuaciones realizadas se incorporarán al oportuno expediente y Ekinbide informará a la persona peticionaria sobre las mismas en el plazo máximo de dos meses desde la recepción de la iniciativa, de forma explicativa y con lenguaje claro y sencillo para su mejor comprensión. Una vez efectuada tal comunicación, se procederá al archivo del expediente”*.

Así, esta previsión impone a la Administraciones un deber de responder en un plazo que ella misma ha considerado razonable, por lo que un retraso tan considerable en dar respuesta a la interesada vulnera el principio de buena administración, además de poder llegar a generar perjuicios en un asunto como el objeto de la queja.

Conclusión

Con la valoración anterior, el Ararteko da por concluida su intervención en el expediente 2222/2024/QC, que ha tramitado con relación a esta la queja.

En todo caso, el Ararteko recuerda al Departamento de Seguridad la necesidad de extremar las medidas técnicas y procedimentales con el fin de evitar que se produzcan situaciones como las sufridas por la interesada y que suponen un anormal funcionamiento de la administración.

De igual modo, el Ararteko recuerda al Departamento de Seguridad el deber de responder motivadamente y en plazo a los escritos que le formule la ciudadanía.

Una vez señalado lo anterior, el Ararteko procede al cierre archivo del presente expediente.

