



**Resolución 2015R-1520-14 del Ararteko, de 14 de agosto de 2015, por la que se recomienda al Departamento de Hacienda y Finanzas que deje sin efecto la sanción impuesta a un usuario de KZgunea.**

### Antecedentes

1. (...), usuario del KZgunea del centro cívico Iparralde de Vitoria-Gasteiz, presentó una queja en esta institución por la disconformidad con la sanción impuesta de suspensión temporal de acceso al servicio, medida que considera totalmente injusta, además de que en su opinión los hechos que se señalan en la comunicación recibida no son ciertos.

Esta persona plantea que el pasado 18 de marzo de 2014 presentó una reclamación en el centro cívico por la actitud de las monitoras que dirigen el servicio, sin haber obtenido respuesta alguna.

En su lugar, recibió una comunicación del Centro de Gestión KZgunea, de 20 de marzo de 2014, de suspensión temporal de acceso al servicio por el plazo de un mes, por incumplimiento de las normas de uso de los centros KZgunea. Las infracciones que se le imputaban eran: no respetar el tope de hojas de impresión, no querer apuntarse en la hoja de entrada y faltar al respeto del personal dinamizador cuando le indicaban las normas a seguir.

Por otra parte, la suspensión temporal de acceso al servicio lo era desde el 18 de marzo de 2014, es decir incluso dos días antes de recibir el escrito, con advertencia de que en caso de repetirse el incumplimiento de la normativa, se valoraría la posibilidad de una suspensión definitiva del acceso al servicio.

2. A la vista de la queja, solicitamos información al Departamento de Hacienda y Finanzas del Gobierno Vasco para que nos informara de las normas de régimen interno que rigen el servicio, así como del procedimiento que se sigue para este tipo de actuaciones y los trámites relativos a la reclamación presentada por esta persona en el centro KZgunea.

En una primera respuesta, la responsable del proyecto KZgunea nos informó de los hechos acaecidos, junto con la documentación justificativa de los trámites seguidos.

3. Una vez analizada la documentación y respuesta recibida, trasladamos al Departamento nuestras consideraciones, en el sentido de que resultaba necesario se instruyera el preceptivo expediente sancionador, de conformidad con la normativa que lo rige, para poder imponer una sanción, con el debido cumplimiento de los trámites esenciales. Aunque la suspensión temporal de





acceso al servicio ya se había cumplido de facto, a nuestro entender, tal sanción debía quedar sin efecto en el plano formal, al no resultar indiferente para el afectado los efectos que la acumulación de faltas puede tener en la determinación de la sanción. Todo ello, sin perjuicio de que se instruyera en debida forma el expediente siempre que procediera su tramitación en este momento.

Por otra parte, llamamos la atención del Departamento sobre algunos aspectos de las normas que rigen el servicio. El procedimiento previsto por el servicio se refiere a los trámites internos, una vez que se ha impuesto la sanción, pero no es una regulación sobre el procedimiento sancionador a seguir con las debidas garantías procedimentales para los usuarios del servicio.

En igual sentido, añadíamos que no resulta posible la calificación de la infracción que se imputa al reclamante, al no indicarlo la comunicación que recibió y no resultar clarificador determinarlo a partir de la lectura de la normativa de faltas y sanciones. En este sentido, la falta de calificación de la sanción cometida impide determinar, por ejemplo, si la infracción cometida ha prescrito o no, ya que las faltas leves prescriben a los seis meses (Caso de dos faltas leves, que lleva aparejada la expulsión por un mes).

En fin, para finalizar indicamos en nuestra comunicación que nos hacíamos cargo de la problemática que el incumplimiento de las normas de funcionamiento puede acarrear en la normal gestión del servicio, pero resulta necesario el cumplimiento de la legalidad y, más si cabe, en materia sancionadora. A estos efectos, se sugería la conveniencia de revisar las normas actuales para una más amplia y adecuada regulación del servicio, incluida la materia sancionadora, del tipo ordenanza o reglamento del servicio, con la debida publicidad y conocimiento de todos los usuarios de los KZgunea.

Por todo ello, solicitamos nos informaran sobre la disposición a atender las consideraciones que exponíamos o su opinión razonada de disconformidad, así como las medidas concretas que fueran a adoptar.

4. Finalmente, en respuesta a esta comunicación y después de mantener una reunión con responsables del servicio, hemos recibido el borrador del procedimiento sancionador preparado por la Sociedad Informática del Gobierno Vasco, si bien no hemos obtenido respuesta sobre la disposición del Servicio de atender las consideraciones trasladadas sobre la necesidad de dejar sin efecto la sanción impuesta.





## Consideraciones

1. El programa “Konekta Zaitez Ciudadan@” que se puso en marcha por acuerdo del Consejo de Gobierno Vasco de 10 de abril de 2001, tiene por finalidad dotar de centros de acceso a Internet en los que se desarrollan programas de autoformación y formación presencial en los municipios de Euskadi. El programa se encomienda por el Departamento de Hacienda y Administración Pública (Hoy Departamento de Hacienda y Finanzas), a través de un convenio de colaboración, a EJIE (Sociedad Informática del Gobierno Vasco), en virtud del cual corresponderá a esta sociedad formalizar con los ayuntamientos los acuerdos precisos para la coordinación de los centros y la prestación de los distintos servicios. Básicamente la dirección de los centros y la dotación de los recursos humanos, tecnológicos y didácticos necesarios, corresponde al EJIE, asumiendo los ayuntamientos la puesta a disposición de los locales en los que se ubican los distintos centros, así como su mantenimiento.

Por tanto, corresponde a EJIE la competencia relativa a la gestión y dirección de los servicios que se prestan en los Centros KZgunea ubicados en los distintos municipios de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

En este contexto, el reclamante, como usuario de KZgunea formalizó en su día una hoja de inscripción y dio su conformidad a las normas de uso del servicio. Las normas de uso aportadas por el departamento establecen, a los efectos que aquí interesan, lo siguiente:

*“Los tutores de centro tienen la facultad para modificar y establecer nuevas normas, así como para sancionar a los usuarios que adopten actitudes y comportamientos que se consideren inapropiadas con el espíritu del centro. Aquellas personas que no acaten la autoridad de los tutores podrán, siguiendo los procedimientos legales establecidos, ser sancionadas de acuerdo a la legislación vigente.”*

El procedimiento general, al no disponer de regulación específica, es el previsto en la Ley 2/1998, de 20 de febrero, de la potestad sancionadora de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco (LPS), de aplicación a todos los entes que ejerzan su potestad sancionadora en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma del País Vasco y en las materias en las que las instituciones comunes de ésta ostenten competencias normativas, ya sea plenas ya compartidas con el Estado o con los órganos de los territorios históricos.

De conformidad con el artículo 2 de la LPS, la potestad sancionadora se ejercerá atendiendo a los principios establecidos en el Capítulo I del Título IX de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las





Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (artículo 127 y siguientes). En tal sentido, el ejercicio de la potestad sancionadora requiere el reconocimiento expreso de una norma con rango de Ley. En igual sentido, el artículo 4 de la LPS determina la exigencia de tipificación de las infracciones por las correspondientes leyes sectoriales.

La LPS regula en los artículos 34 y siguientes el procedimiento sancionador, debiendo instruirse necesariamente el preceptivo expediente y, entre otros, los siguientes trámites:

- Acuerdo de iniciación (con el contenido previsto en el artículo 36), es decir los hechos que motivan la incoación del procedimiento, su calificación jurídica y las sanciones que pudieran corresponder, junto con el nombramiento del instructor del procedimiento, con expresa indicación del régimen de recusación del mismo, y el órgano competente para la resolución del procedimiento.
  - Audiencia al interesado para la presentación de alegaciones y para solicitar la apertura de un período probatorio.
  - En su caso, práctica de la prueba y propuesta de resolución con nueva audiencia al interesado.
  - Resolución motivada que decidirá sobre todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del procedimiento.
2. En el presente caso, el interesado recibió una comunicación del Centro de Gestión KZgunea, de fecha 20 de marzo de 2014, por la que se le comunicaba la suspensión temporal de acceso al servicio por el plazo de un mes, por incumplimiento de las normas de uso de los centros KZgunea. En concreto, la comunicación recibida imputa al reclamante los siguientes incumplimientos:
- No respetar el tope de hojas de impresión.
  - No querer apuntarse en la hoja de entrada.
  - Faltas de respeto al personal dinamizador cuando le indicaban las normas a seguir.

La comunicación recibida indica que la suspensión temporal de acceso con una vigencia de 30 días, se computa desde el 18 de marzo de 2014, es decir incluso 2 días antes de recibir el escrito, con advertencia de que en caso de repetirse el incumplimiento de la normativa, se valoraría la posibilidad de una suspensión definitiva del acceso al servicio.

De todo ello se infiere que no se ha tramitado en el presente caso expediente sancionador alguno con el contenido y trámites que exige la Ley, con especial referencia al derecho del afectado a presentar alegaciones y proponer medios de prueba en su defensa con carácter previo a ser





sancionado. En suma, la sanción impuesta lo ha sido por la vía de hecho, prescindiendo total y absolutamente del procedimiento legalmente establecido para la imposición de la sanción.

Ello conlleva que la sanción impuesta debe quedar sin efecto en el plano formal, a pesar de que la suspensión temporal de acceso al servicio por plazo de un mes, ya fue cumplida por la persona que presentó la queja. A estos efectos, no resulta indiferente para el afectado que tal sanción quede sin efecto o, si se confirma, lo sea con las garantías legales que correspondan, por los efectos que la acumulación de infracciones puede tener en la calificación de la sanción a imponer en una situación determinada.

En su caso, para el supuesto de que las infracciones cometidas por el reclamante no estuvieran prescritas, deberá tramitarse el expediente sancionador que corresponda, de conformidad con lo indicado en la consideración anterior.

3. Con respecto al procedimiento sancionador a aplicar a las infracciones que comentan los usuarios y usuarias del servicio, atendiendo a la sugerencia de esta institución sobre el particular, EJIE ha remitido el borrador del procedimiento sancionador que han elaborado para adecuar la tramitación a la Ley 2/1998, de 20 de febrero, de la potestad sancionadora de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma Vasca.

Debemos destacar el esfuerzo realizado para adecuarse a la legalidad, si bien resulta necesario que, en cumplimiento del principio de legalidad, el propio ejercicio de la potestad sancionadora así como el procedimiento sean debidamente contrastados y validados por los servicios jurídicos que den soporte a los Centros KZgunea.

Por todo ello, en conformidad con lo preceptuado en el art. 11 b) de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución, se eleva la siguiente

## RECOMENDACIÓN

1. Que deje sin efecto la sanción de suspensión temporal de acceso al servicio por plazo de un mes impuesta a (...), usuario del KZgunea del Centro Cívico Iparalde de Vitoria-Gasteiz.
2. Que, para el supuesto de que la infracción o infracciones cometidas no estuvieran prescritas, trámite en debida forma el correspondiente expediente sancionador.

