



Resolución 2019NI-1426-16 del Ararteko, de 27 de mayo de 2019, que concluye su actuación en relación con una queja que denunciaba la negativa de una oficina de Lanbide a facilitar un teléfono de pago gratuito para la obtención de cita previa.

Antecedentes

1-. Una ciudadana presentó ante esta institución una queja que tenía por motivo la disconformidad con la actuación de Lanbide. Concretamente, en su escrito de queja exponía su malestar con el trato recibido en su oficina, la de Txagorritxu en Vitoria-Gasteiz, al no facilitar un número telefónico gratuito para la obtención de una cita previa.

2-. Con el fin de solicitar mayor información sobre los hechos expuestos, con fecha del 27 de octubre de 2016, el Ararteko envió un primer escrito al Departamento de Empleo y Políticas Sociales.

No habiendo obtenido respuesta, se llevó a cabo un requerimiento recordando la obligación de responder a esta institución con carácter preferente y urgente, tal y como establece el artículo 23 de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la Institución del Ararteko.

3-. Finalmente, con fecha de entrada en esta institución del 18 de marzo de 2019, el Ararteko ha tenido acceso a la siguiente información:

“Mediante la presente, remitimos la respuesta correspondiente al expediente número 1426/2016/QC presentado por xxx xxxx con DNI xxxxxxxx donde manifiesta su malestar con Lanbide, Servicio Vasco de Empleo por el trato recibido en una oficina de empleo al no facilitar un número telefónico gratuito para la obtención de una cita previa, donde siempre se le dirige a un sistema telefónico centralizado.

Lanbide está actualmente realizando una modernización de su servicio poniendo en marcha un nuevo modelo de atención. Este modelo se ha implantado en 17 oficinas de empleo y se espera que para final de año esté en otras 12 nuevas oficinas de empleo y en el primer trimestre del año 2020 la Fase III con el resto, en otras 12 oficinas.

La oficina a la que hace referencia la queja es Lanbide Vitoria-Gasteiz Txagorritxu que entrara en la fase III a ser operativa.





*Este modelo contempla que las citas se pueden realizar por los **tres canales de atención: en oficinas de empleo, por call center LanbiTEL y por internet página web** (está previsto su puesta en marcha en próximas fechas). Asimismo este modelo contempla que una parte importante de sus servicios se realice sin cita previa y los servicios con cita sean con un/a tutor/a y para determinados servicios.*

Cuando un/a ciudadano/a se pone en contacto con LanbiTel no existe una locución ya que directamente le atiende un/a operador/a en el idioma que inicia la conversación.

En la actualidad se ofrecen dos números de atención telefónica: 945 160 600 y 630 305 452 que resultan gratuitos para muchas personas dependiendo de la tarifa de contratación con su operador telefónico, en muchos casos tarifa plana, no teniendo ningún coste adicional por parte de Lanbide.

*Lanbide, se va a poner en contacto con la **Dirección de informática y telecomunicaciones de Gobierno Vasco**, que es quién tiene contratados los números telefónicos para analizar la posibilidad del cambio de tarificación sin perder la numeración actual, ya que su cambio nos produciría bastantes quebrantos en la organización. **Se estudiara la viabilidad de este cambio.***

Lanbide sí inicio su actividad en el año 2011 con un numero de atención telefónica 901 222 901 que fue sustituido por los actuales números, valorando que la ciudadanía dispone de tarifas planas.

Por otro lado Lanbide en el año 2018 ha recibido un total de 611.194 llamadas telefónicas entrantes de ciudadanía y no se ha registrado ninguna queja al respecto por el coste de tarificación telefónica.”

Consideraciones

1. En primer lugar, el Ararteko tiene que poner de manifiesto la demora de Lanbide en responder a la petición de información de esta institución. La preocupación por esta tardanza se ha señalado en numerosas ocasiones por parte de esta institución, también en las reunidas mantenidas con Lanbide, en las que se han recordado las previsiones establecidas en los artículos 23 y 26 de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del Ararteko.

En este expediente de queja, la petición de información se formalizó y notificó en octubre de 2016, y la respuesta no se ha recibido hasta marzo





de 2019, esto es, casi tres años después de que se solicitara su colaboración.

En aplicación de la normativa que regula la institución del Ararteko, las administraciones públicas vascas tiene el deber de aportar, con carácter preferente y urgente, cuantos datos, documentos, informes o aclaraciones les sean solicitados por el Ararteko. El cumplimiento de esta obligación es esencial ya que, de lo contrario, se estaría dificultando la labor de esta institución, que no es otra que la recogida en la exposición de motivos de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la Institución del Ararteko, es decir: *“el control de la Administración en defensa del derecho de los ciudadanos a ser bien administrados y en garantía del principio de legalidad”*.

2. Con relación a la propuesta de mejora que plantea la reclamante, es decir, la de que Lanbide habilite un teléfono gratuito con el fin de poder realizar las oportunas consultas y/o solicitudes de citas presenciales, el Ararteko reitera las consideraciones que ya ha trasladado con ocasión de la tramitación de otras quejas por la misma causa.

En primer lugar, desde una perspectiva más genérica, cabe señalar que esta institución ha mostrado en reiteradas ocasiones su preocupación por el sistema de atención a la ciudadanía que se ha venido siguiendo desde que el organismo autónomo de empleo asumiera la gestión de la Renta de Garantía de Ingresos. Ya en el Informe Diagnóstico del año 2013 se trasladó la necesidad de que Lanbide articulara mecanismos para que el tiempo medio de espera se redujera y se posibilitara la atención sin una cita previa.

Por otro lado, con motivo de un expediente que se inició con ocasión de las visitas realizadas en el año 2014, esta defensoría puso de relieve la necesidad de establecer un modelo único de atención en todas las oficinas de Lanbide, ya que las diferencias que se detectaron entre unas y otras en el contexto de dichas visitas fueron importantes. Estas desigualdades, y las consecuencias que de ellas emanaban, eran aún más fragantes cuando se trataba de citas presenciales que se pedían para poder presentar una primera solicitud de RGI.





El Ararteko sigue defendiendo que sería conveniente que se avanzara en el establecimiento de un modelo de atención que permita un trato semejante a todas las personas con independencia de la oficina en la que se presente la solicitud.

En este mismo sentido, específicamente unido a la gratuidad de las llamadas que las personas usuarias de Lanbide hacen con el fin de concertar una cita presencial en su oficina de referencia, el Ararteko, esta vez en el Informe Diagnóstico del 2017, volvió a pedir que se valorara ***“La posibilidad de implantar un teléfono gratuito para las citas previas, en la medida en que no todos los usuarios disponen de tarifas exentas de coste.”***

No todas las oficinas de Lanbide dan la posibilidad de pedir una cita presencial mediante la comparecencia en la misma oficina; en la mayoría de oficinas se facilitan los dos números de contacto habitual y se orienta a realizar la llamada para que las personas sean atendidas en un *call center*. Según la información que consta en la propia página web de Lanbide, tampoco es posible pedir una cita previa en el portal Mi Lanbidenet.

A efectos meramente informativos, valga decir que desde octubre de 2018, de acuerdo con la *Resolución de 21 de noviembre de 2012, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuye el número 012 al servicio de información de las Administraciones Autonómicas*, el coste de la llamada al teléfono 012 se corresponde con la modalidad de tarifa D, es decir, se trata de una llamada sin coste para el usuario.

La respuesta remitida por el director general de Lanbide, manifiesta textualmente que *“se va a poner en contacto con la Dirección de informática y telecomunicaciones de Gobierno Vasco que es quien tiene contratados los números telefónicos para analizar la posibilidad del cambio de tarificación sin perder la numeración actual, (...). Se estudiará la viabilidad de este cambio.”*; El contenido del informe remitido al Ararteko muestra la voluntad de llevar a cabo **actuaciones por parte del organismo autónomo de empleo tendentes a la búsqueda de la solución del problema expuesto** por la promotora de esta queja y que también se analizó en los diferentes informes-diagnósticos elaborados por el Ararteko.





A juicio de esta defensoría, la reclamación que presenta la promotora de la queja debe interpretarse teniendo en cuenta que las personas que solicitan una cita presencial en Lanbide, se encuentran en riesgo o en situación de exclusión social; de esta situación emanan grandes dificultades para afrontar los gastos más básicos, con lo que cualquier coste añadido vinculado a la tramitación de las distintas gestiones ante Lanbide, supone un perjuicio extra, especialmente gravoso para este colectivo.

En definitiva, el Ararteko valora de manera favorable el compromiso trasladado por Lanbide con relación al modelo de atención, el cual contempla que las citas se pueden realizar por los tres canales de atención: en oficinas de empleo, por *call center* LanbiTEL y por internet; también el hecho de que una parte importante de sus servicios se realice sin cita previa; así como el hecho de que los servicios con cita sean con un/a tutor/a y para determinados servicios. Finalmente, se considera también favorablemente, como no podía ser de otra manera, la expresión por parte de Lanbide de su voluntad de posibilitar el cambio de tarifación. Todo ello conllevará, sin duda, una mejora en la calidad del servicio.

Conclusión

El Ararteko acuerda poner fin a su intervención en este asunto tras conocer el nuevo modelo de atención puesto en marcha por Lanbide y la voluntad trasladada por esta agencia pública de posibilitar el cambio de tarifación.

No obstante lo anterior, **el Ararteko llevará a cabo un seguimiento del compromiso adquirido por la citada administración.** En este sentido, cabe recordar que una de las funciones del Ararteko es la de *"procurar, en colaboración con los órganos y servicios competentes, las soluciones más adecuadas en defensa de los intereses legítimos de los ciudadanos y la adecuación de los órganos administrativos a los principios de objetividad, eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración, coordinación y sometimiento pleno a la Ley y al Derecho"*; en consecuencia, esta institución realizará, como se decía, un seguimiento del progreso que tenga lugar a la hora de aplicar el nuevo sistema de atención ciudadana que Lanbide informa haber iniciado, así como de las modificaciones que en este sentido vayan siendo adoptadas en el futuro, todo ello con el objetivo final de mejorar el servicio que esta agencia pública ofrece a la ciudadanía,





ofreciéndole una vía alternativa de comunicación, completamente gratuita, en el plazo más breve posible.

En consecuencia, el Ararteko ordena el cierre y archivo del expediente indicado en el encabezamiento de la presente resolución.

