



RESOLUCIÓN 2021R-1649-21 del Ararteko, de 9 de noviembre de 2021, por la que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que adopte las medidas oportunas para reanudar la atención presencial en el servicio BIZILAGUN, y actualice la información sobre la forma de solicitar cita previa para acceder a dicho servicio en su página web.

Antecedentes

1. En fecha 23 de julio de 2021, se ha recibido en esta institución una queja en la que se solicita la intervención del Ararteko ya que la atención que se presta para asesoramiento es exclusivamente telefónica, siendo imprescindible solicitar cita previa a través de internet o en el teléfono 012. Una vez que se dispone de cita, ésta se resuelve mediante llamada telefónica realizada desde BIZILAGUN el día y hora reservado.

La reclamante también indica que ha intentado en tres ocasiones exponer su problema telefónicamente, no siendo posible porque desde el 012 se le remite inexorablemente a la realización de cita previa telemática. Además, según relata, se da la circunstancia de que la llamada de respuesta de ese servicio se realiza desde un número anónimo y su móvil al tener activado el identificador de llamante y protección de spam, corta automáticamente la llamada y considera que no debe desactivar esa funcionalidad de protección en su teléfono móvil.

Igualmente argumenta en el sentido de que el sistema arbitrado no contempla la existencia de personas que no tienen teléfono o no utilizan sistemas telemáticos, y reclama un servicio más acorde a sus derechos como ciudadana.

2. BIZILAGUN es un servicio público, universal y gratuito del Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que tiene el objetivo de ofrecer una serie de instrumentos útiles para solucionar los desencuentros y desacuerdos que surgen en la Comunidad de Vecinos o en las relaciones entre quien alquila una vivienda (o lonja) y quien la arrienda. Está dirigido a toda la ciudadanía y sus funciones son, fundamentalmente, de información y mediación.





3. En fecha 2 de agosto, el Ararteko se dirigió al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco solicitando información sobre los aspectos planteados en la reclamación de referencia, planteando las siguientes cuestiones:

- Canales establecidos por el servicio BIZILAGUN para la realización de asesoramiento, con especial atención a los medios de atención personal y presencial.
- Normativa o regulación a través de la cual se regula dicho procedimiento, incluida la gestión de cita previa.
- Si consideran la viabilidad de que las llamadas de respuesta desde el servicio BIZILAGUN se realicen desde un teléfono identificable.
- Medios que hayan dispuesto para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas (en adelante LPAC) en relación al derecho de las personas físicas a elegir el medio de relación con la administración para el ejercicio de sus derechos y obligaciones.

4. En fecha 30 de septiembre pasado, se ha recibido respuesta de dicho Departamento en la que sucintamente se expone:

- que el canal establecido por el servicio de BIZILAGUN para el asesoramiento era presencial hasta la irrupción de la pandemia del COVID-19, pero para preservar la salud de las personas que acudían al servicio y del personal de BIZILAGUN, se estableció como único canal el telefónico. Dado que la situación actual ha mejorado se considera la posibilidad de reanudar el canal presencial en próximas fechas de lo cual se informará en la página web.
- que es preciso solicitar cita previa telefónica, telemática o presencial a través de Zuzenean, como también se requería en el pasado cuando el canal de asesoramiento era el presencial, no existiendo normativa que regule el procedimiento de cita previa, salvo la propia información en la web del servicio BIZILAGUN.
- no se considera oportuno que las llamadas del servicio en los días agendados en la cita previa se realicen desde un teléfono identificable porque se menoscabarían los derechos de las personas que tuvieran reserva de cita telefónica prevista cada día, y por cuanto permitiría acceder directamente al servicio en cualquier momento al conocer el teléfono del mismo.
- se sugiere que la reclamante desactive temporalmente el identificador de llamante y protección de spam el día y hora fijados para la consulta telefónica,





lo cual permitiría recibir el asesoramiento o utilice otro teléfono distinto para la consulta.

- se argumenta en la respuesta la prevalencia de la preservación del derecho a la salud frente al derecho de las personas físicas a elegir el canal de relación con la administración conforme a lo establecido en el art.14 de la LPAC.
- entienden que no existe en la prestación del servicio la obligación de utilizar únicamente la vía telemática.

Consideraciones

I. Como consecuencia de la declaración de situación de emergencia sanitaria adoptada el 13 de marzo de 2020 por el Lehendakari¹, la mayor parte de las administraciones vascas adoptaron la decisión de cerrar sus dependencias administrativas y los servicios no declarados esenciales, de forma que se produjo inevitablemente un cierre físico de las administraciones, quedando, por tanto, la relación con la ciudadanía limitada a las relaciones telefónicas o telemáticas. Todo ello en un contexto de pandemia en el que, como consecuencia de la afectación a la libertad de movimientos, el distanciamiento social e incluso las medidas propias del confinamiento casi generalizado obligaban a adoptar un sistema de prevención de riesgos por posible afectación a la salud, tanto de quienes prestaban servicios como de quienes los demandaban siempre que ese contacto fuera personalizado o físico.

Una vez finalizado el periodo de confinamiento, el servicio de atención del Gobierno Vasco, Zuzenean, retomó su servicio presencial en las tres capitales desde el jueves 21 de mayo de 2020, mediante un regreso escalonado en el que se adoptaron medidas organizativas y sanitarias para evitar aglomeraciones y proteger la salud tanto de trabajadores como de ciudadanos, y mediante solicitud de cita previa para ser atendido presencialmente.

Progresivamente la inmensa mayoría de las instituciones y administraciones fueron retomando la atención presencial en las siguientes semanas, introduciendo todas las actuaciones de cuidado de la salud exigibles y aprobando los oportunos planes

¹ **Euskadi.** Decreto 6/2020, de 13 de marzo, del Lehendakari, por el que avoca para sí la dirección del Plan de Protección Civil de Euskadi, Larrialdiei Aurregiteko Bidea-Labi, ante la situación generada por la alerta sanitaria derivada de la propagación del Covid-19 [en línea]. *Boletín Oficial del País Vasco*, 14 de marzo de 2020, n.º 52. Disponible en: <https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2020001574>



de contingencia para hacer frente a la COVID-19 en los centros de trabajo, si bien en muchos casos simultaneando trabajo presencial y trabajo a distancia.

En los informes remitidos al Ararteko en la tramitación de las quejas recibidas desde el fin del estado de alarma, se ha constatado que la no apertura inmediata de la atención directa de algunos servicios se debió a que algunos centros tuvieron que ser valorados para la adopción de medidas sanitarias preventivas para evitar posibles contagios, tanto de las personas usuarias como del personal de los servicios, lo que retrasó la atención directa y presencial.

Realizar una valoración de si pueden considerarse como razonables o no los retrasos que se hayan podido producir en la reanudación de la atención presencial exigiría una evaluación de índole sanitaria que excedería el objeto de la presente Resolución.

Como ya se advertía en la [Recomendación general del Ararteko 4/2020, de 4 de noviembre de 2020](#), *“Necesidad de reforzar la atención ciudadana para evitar perjuicios en el ejercicio de los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas y de adoptar medidas para luchar contra la exclusión digital en situaciones de emergencia como las derivadas de la pandemia de la COVID-19”*:

“(…) ante la prolongación de la situación excepcional de la pandemia, es necesario que las administraciones públicas vascas lleven a cabo un esfuerzo de gestión y de coordinación de los recursos necesarios que represente invertir en la puesta en marcha efectiva de servicios de atención permanente a la ciudadanía (…)”.

En todo caso, a todos aquellos ciudadanos que no estén obligados a relacionarse por medios electrónicos se les debe garantizar el ejercicio de ese derecho a través de la relación presencial, directa y física, por medio de un horario de apertura de las oficinas públicas lo más amplio posible para que, adoptando las medidas preventivas de cuidado de la salud, se pueda atender física y presencialmente a la ciudadanía de forma efectiva y siempre en los términos establecidos en la regulación vigente en materia de procedimiento administrativo (…)”.





De todos modos, la aprobación del Decreto 39/2021, de 6 de octubre, del Lehendakari, que declara la finalización de la situación de emergencia sanitaria declarada, a tenor de lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 2/2021, de 24 de junio, de medidas para la gestión de la pandemia de COVID-19, aclara por completo la situación, lo que exime de ulteriores valoraciones al respecto.

II. La incidencia de la pandemia en las relaciones entre la administración y la ciudadanía ha sido importantísima, pero más importante aún ha resultado ser la alteración, en algunos momentos radical, de dichas relaciones, particularmente por lo que respecta a la dicotomía entre presencialidad/virtualidad. A esos efectos no puede olvidarse que, pese a los indudables condicionamientos de todo tipo que el COVID-19 ha impuesto, la Administración pública sigue manteniendo su raíz existencial en el servicio público y en el respeto de los derechos de las personas.

La transformación de la Administración pública derivada de la digitalización acelerada que se está produciendo, no es solo para ganar eficacia interna, sino para mejorar sobre todo la posición de la ciudadanía frente a aquella y, por consiguiente, para prestar mejores servicios públicos a quien es su destinatario natural: el ciudadano; esto es, para hacer la vida más fácil, agradable, sencilla, generar menos costes y garantizar mejor los derechos de la ciudadanía.

En ese sentido, introduce algún motivo de preocupación que, pese a las previsiones legales del artículo 14 de la LPAC y del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos entre ciudadanía y Administración pública, los hechos evidencian, más durante esta larga pandemia, una constante tendencia a establecer de facto las relaciones telemáticas o, en su caso, telefónicas, sin adecuada cobertura normativa, **siendo la atención presencial subsidiaria o inexistente en algunos casos.**

El reiterado artículo 14 de la LPAC *“Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas”* establece en su apartado 1:

“Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento”.





Como recoge el Estudio elaborado por la institución del Ararteko recientemente publicado [Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas:](#)

“(...) lo cierto es que la ciudadanía sigue eligiendo de forma abrumadoramente mayoritaria la relación física y presencial o la tramitación en papel en sus relaciones con la administración (como se advierte nítidamente en los resultados del estudio empírico realizado) (...), debiendo siempre mantener abierto el canal presencial y la posibilidad de interactuar físicamente y no solo con carácter virtual en las relaciones ciudadanía/Administración”.

La Recomendación 3 del dicho Estudio se dirige a **“Asegurar el derecho ciudadano a la multicanalidad”**:

“Aun cuando el avance de la implantación de las herramientas de la administración electrónica debe afianzarse e incrementarse, es imprescindible mantener siempre abierto el canal presencial con la ciudadanía y la posibilidad de interactuar y relacionarse físicamente y no solo con carácter virtual. Ello exige de aquellas administraciones públicas que impongan un sistema de cita previa, especialmente cuando afecte a registros administrativos (sean electrónicos o en las oficinas de registros), arbitren mecanismos presenciales que permitan que la ciudadanía no se vea en absoluto perjudicada en sus derechos o expectativas”.

La Conclusión Duodécima del mismo Estudio recoge que:

“La configuración de la cita previa telemática en las administraciones públicas como única forma de ser atendido, sin reparar en situaciones de urgencia posibles, es, en sí misma, cuestionable. En el caso de que, por motivos de organización y de prestación eficiente del servicio o por causas de seguridad se deba implantar ese sistema de cita previa, tal modalidad debería tener habilitación normativa y prever varios canales efectivos alternativos para la obtención de esa cita previa (telefónicos, numéricos, telemáticos, o por otros medios objetivos universales, incluso presenciales), así como establecer franjas horarias de excepciones para tramitar los asuntos cuyo plazo vence ese mismo día o el posterior”.





III. Traslados estos análisis realizados por la institución del Ararteko al caso que nos ocupa, se considera que hubiera sido deseable que el servicio BIZILAGUN hubiera recuperado el canal presencial hace tiempo, como lo han hecho la mayoría de administraciones, al objeto de que, sin perjuicio de adoptar sistemas de organización de las citas y de habilitar las medidas sanitarias y de preservación de salud necesarias, el asesoramiento que se presta hubiera dispuesto de todas las características que la presencialidad introduce: mejor comprensión y menores errores de comunicación, permitir la ratificación de los mensajes y, en definitiva, posibilitar una mayor empatía, accesibilidad y cercanía.

Además, la recuperación de dicha atención presencial respetaría el derecho a la multicanalidad establecido en el artículo 14 de la LPAC.

La consulta a la web del servicio BIZILAGUN en el momento de dictarse la presente Recomendación informa de que *la atención es exclusivamente telefónica*. En la información contenida en la web sobre la forma de solicitar cita previa para acceder al servicio se recoge textualmente que *es necesario solicitar cita previa a través de una de estas vías*:

- *Mediante el servicio de [cita previa de Bizilagun](#).*
- *Telefónicamente: 012.*

En consecuencia, procedería que se completara dicha información incorporando la posibilidad de contactar telefónica o presencialmente con el servicio Zuzenean para solicitar cita previa, dado que la información publicada únicamente contempla esa opción para trámites diferentes a los de información y mediación (*Para otro tipo de trámites, solicita [cita previa en Zuzenean](#)*).

Según reciente información de la promotora de la queja, el Departamento ha contactado con ella y ha podido realizar la consulta demandada telefónicamente, por lo que se considera que ese aspecto ha quedado resuelto en el transcurso del procedimiento.

Por todo ello, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 11 b) de la Ley 3/1985 de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución, se eleva a Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco la siguiente





RECOMENDACIÓN

1. Que, previa la adopción de las medidas organizativas y técnicas de protección de la salud precisas, acuerde la reanudación de la atención presencial del Servicio BIZILAGUN, posibilitando que la ciudadanía pueda optar por la prestación presencial o telefónica de sus servicios.
2. Que actualice la información recogida en su página web referida a los medios para solicitar cita previa.

