



## **PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL DEL ARARTEKO DE 2022 ANTE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS E IGUALDAD DEL PARLAMENTO VASCO**

Vitoria-Gasteiz, 2023ko ekainaren 7a

Lehendakari andrea, legebiltzarkideok. Atseginez agertzen naiz berriro Giza Eskubide, Berdintasun eta Justizia Batzorde honen aurrean, Ararteko erakundearen 2022. urteko txostenaren berri emateko. Txostena joan den martxoaren 28an eman zitzaion Eusko Legebiltzarreko lehendakariari, eta bertan biltzen dira Euskadiko Herriaren Defentsa-erakundeko langileek 2022an burututako jarduera eta ekintza ugariak.

Agerraldi honetara nirekin etorri dira Inés Ibáñez de Maeztu nire ondokoa, Inmaculada de Miguel azterlanetako zuzendaria eta ohiko txostenaren koordinatzailea, eta Elena Ayarza Haur eta Nerabeentzako Bulegoko zuzendaria.

2022 fue un año de vuelta a la normalidad tras la prolongada pandemia del COVID-19, la cual ha dejado secuelas persistentes en forma de afectación a la salud de las personas y de tensionamiento de los servicios de salud. Cuestiones tan dramáticas como la Guerra de Ucrania han confrontado a la opinión pública vasca con la inaceptable realidad de graves y masivas violaciones de los derechos humanos. El corolario de la crisis energética provocó una escalada en los precios en productos básicos, con un impacto considerable en la vida y el bienestar de las personas en situación económica vulnerable.

La actividad del Ararteko prosiguió el año pasado su marcha habitual, intentando dar respuesta a los problemas que la ciudadanía ha venido planteando a esta defensoría, susceptibles de afectar al ejercicio de sus derechos y libertades, así como a la calidad de sus relaciones con la administración.

### **I. ACTUACIONES DEL ARARTEKO EN CIFRAS**

La parte principal del trabajo del Ararteko en 2022 consistió en gestionar cerca de 12.700 actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones, actuaciones que comprenden, como veremos, las quejas o reclamaciones planteadas, las consultas telefónicas y los expedientes de oficio, lo que supone mantener el nivel ascendente de los últimos años.

#### **Quejas**

Dentro de estas actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones, casi 7.600 corresponden a quejas.

## Oficinas de atención ciudadana

2022an barrena 9.600 zerbitzu baino gehiago egin ziren herritarrak artatzeko bulegoetan; beraz, horiek ere areagotu egin dira aurreko urtearen aldean.

## Áreas. Materias objeto de queja

El área que, como viene siendo habitual, en 2022 ha asumido también un mayor peso porcentual es la inclusión social. Supone más del 18% de los expedientes de queja tramitados.

Sin embargo, han disminuido ligeramente las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: 458 (frente a las 508 de 2021). De estos expedientes de queja, 421 (esto es, más del 90%) se refieren a problemas diversos relacionados con el funcionamiento de **Lanbide** y a sus actuaciones en materia de gestión de la renta de garantía de ingresos (RGI) y de la prestación complementaria de vivienda (PCV).

Gizarteratze arloaz gain, arlo hauetan izan da jarduerarik handiena: osasuna; administrazio publikoen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak; hezkuntza; etxebizitza; administrazio publikoen zerbitzuko langileak; ogasuna; hirigintza eta lurralde antolamendua; eta segurtasuna.

Arartekoak izapidetutako kexa-espeditenteen ia **%46k eskubide sozialekin** dute zerikusia (osasuna, gizarteratzea, etxebizitza, hezkuntza, e.a.).

Es indudable que el área de salud, que aglutina más del 12% de los expedientes de quejas recibidos, fue la que sufrió un mayor incremento desde que comenzó la pandemia (un 220% desde 2020). El pasado año fueron 307 los expedientes tramitados (85 de ellos relacionados con problemáticas derivadas del Covid y los derechos ciudadanos).

## Kexa-espeditenteen egoera

El año pasado, tras evaluar la actuación de la administración objeto de la queja, el Ararteko consideró que existía alguna **actuación incorrecta en un porcentaje superior al 47%** (siendo por tanto no incorrecta en más del 52% de los casos).

Atendiendo a la proporción de los expedientes tramitados que afectan a cada una de las administraciones, al igual que en años anteriores, el Gobierno Vasco ha sido la administración contra la que más reclamaciones escritas se han dirigido en 2022 (casi un 54%), siendo cerca de un 35% las referidas a la administración local y 10% la foral.

## **II. ACTUACIONES OFICINA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA**

Zenbakiei begira, 2022an 571 kexa-espeditetan aipatzen da espresuki neska-mutilak edo nerabeak tartean nahastuta daudela edo gaiak haiei eragiten diela. Ararteko erakundeari egin zaizkion kexa guztien %19,71 dira. Jasotako kexetatik bi bakarrik egin dituzte adingabeek. Gainontzeko kexak helduek egin dituzte eta neska-mutilengan eragina duten egoerak azaldu dizkigute.

En cuanto a las temáticas planteadas, los asuntos relativos al ámbito educativo fueron los más numerosos al alcanzar casi el 40% del total de expedientes. Le siguen de cerca los relacionados con las condiciones materiales en las que transcurre la vida de las niñas y los niños, con algo más del 31% del total. Del 29% restante, algo más del 9% tiene que ver con políticas de apoyo a las familias, alrededor del 6% se sitúan tanto las concernientes a los servicios sociales para la infancia en desprotección como las del ámbito de la salud y sociosanitario, quedando el resto con carácter más residual (deporte, justicia, personas en prisión, seguridad, contaminación acústica, extranjería...).

De entre todas las actuaciones de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia en el año 2022 destacaremos las que han sido protagonizadas por su Consejo de Participación, que han aunado en esta ocasión dos derechos de gran relevancia para las niñas, niños y adolescentes: el derecho a ser escuchados y a que su opinión sea tomada en consideración, por un lado, y el derecho a un medio ambiente limpio, saludable y sostenible, reconocido en julio de 2022 como un derecho humano por la Asamblea de Naciones Unidas.

Los derechos de la infancia y la adolescencia a un medio ambiente saludable y el acceso de las niñas, niños y adolescentes a la justicia climática han sido, así, el objeto de trabajo de toda la Red Europea de Defensorías de Infancia de la que el Ararteko es parte y en la que, este año, la institución ha ejercido un papel relevante al coordinar todo el trabajo con la red de jóvenes asesores. La reflexión y propuestas de las y los adolescentes del Consejo del Ararteko y de esta red europea se han trasladado a distintas instancias y en distintos formatos, con el firme propósito de contribuir a la concienciación sobre la cuestión, reclamando en consecuencia la necesaria y urgente implicación de las administraciones públicas y la sociedad en su conjunto en tan trascendente tarea.

## **III. EXPEDIENTES DE OFICIO**

Herritarren kexak aztertu eta ikertzeaz gain, Ararteko erakundeak, bere kabuz, hainbat gai ikertzeari ekiten zion 2022an: batzuetan, euskal administrazio publikoren batek agian oker jokatu duela iruditu zaigulako; beste batzuetan, zerbitzu berriak emateko edo laguntzeko aukera ikusi dugulako.

2022an ofiziozko 21 espediente bideratzen hasi gara.

Joan den urtean, Haur eta Nerabeentzako Bulegoak jarduera bizia bultzatu du eta ofiziozko hainbat ekimen burutu ditu.

Una parte importante de ellas han estado relacionadas con el seguimiento de la Recomendación General del Ararteko 2/2021. *Pautas de actuación en casos de abuso y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en Euskadi*. La institución del Ararteko se ha dirigido a todas las administraciones concernidas a fin de conocer las actuaciones realizadas para la mejora de la respuesta al abuso sexual infantil y adolescente, tanto en la detección como en la intervención y/o tratamiento.

También ha impulsado, como viene siendo habitual, actuaciones de oficio dirigidas a las tres diputaciones forales, para continuar con el seguimiento a la atención dispensada a niños, niñas y adolescentes en situación de desprotección.

Otro expediente abierto a propuesta de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia está referido a la actuación en torno a la situación de los menores extranjeros no acompañados atendidos en el recurso residencial de "Vivero" tras su apertura derivada del incendio en el centro de primera acogida de Zornotza.

#### **IV. NIVEL DE EFICACIA DE LAS ACTUACIONES DEL ARARTEKO Y COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES EN LA TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJA**

La duración media de los procedimientos de queja el pasado año ha sido de 66 días.

Como viene siendo una tónica general, un porcentaje muy significativo de los expedientes de queja que se cerraron el año pasado no tuvieron necesidad de una resolución formal conclusiva, **al aceptar la Administración, en el curso del procedimiento, modificar sus posiciones de partida**. Así, en más del **88%** de los casos la Administración ha sido sensible a nuestros argumentos y los ha aceptado.

Horrela zuzendu ahal izan dira pixkanaka egoera bidegabeak, legez kontrakoak edo administrazioaren jardunbide desegokiaren ondoriozkoak; horren haritik, baloratu nahi dugu administrazio publikoek, oro har, jarrera harkorra eta konpromisoa erakutsi dutela, bai Arartekoaren lanarekiko, bai gure jardueraren bitartez defendatzen saiatzen garen herritarren balio eta eskubideekiko. Horren ondorioz, hobetu egiten da Arartekoak eskaintzen duen zerbitzu publikoaren kalitatea eta, beraz, hobeto babesten dira herritarren eskubideak.

Era berean, nabarmendu nahi dut administrazioak, oro har, arduratsuak izaten direla, prozeduran barrena, Arartekoaren informazio-eskaerei erantzuteko orduan. Horrela, komeni da gogoraraztea Arartekoaren Legeak, 23. artikuluan, betebeharrak ezartzen diela administrazioei: lehentasunez eta premiaz bidaltzea eskatzen zaizkien datu, agiri, txosten edo argibide guztiak.



Entre las administraciones más diligentes en responder a las peticiones de información del Ararteko quisiera señalar algunas de ellas:

- **En el Gobierno Vasco:** Departamento de Igualdad, Justicia y políticas sociales, Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente y de Gobernanza Pública y Autogobierno.
- **Diputaciones forales:** Departamento de Hacienda, Finanzas y Presupuestos de la Diputación Foral de Araba, Departamento de Administración Pública y Relaciones Institucionales de la Diputación Foral de Bizkaia y Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- **Ayuntamientos:** Bilbao, Amurrio, Sopela, Leioa, Errenteria, Zarautz y Beasain.

Sin embargo, considero necesario destacar también el hecho de que, tras el parón de actividades que supuso el confinamiento por el COVID-19 y la posterior recuperación gradual de las actividades, algunas administraciones vascas han descuidado su colaboración con el Ararteko y no han mantenido el pulso adecuado en sus relaciones con esta defensoría.

En ese sentido, el Ararteko ha venido apreciando, con preocupación, una progresiva falta de atención, que ha resultado más llamativa el pasado año, en el plazo de respuesta a las peticiones de información en los expedientes de queja. Ello se constata en el número de requerimientos enviados el pasado año porque no habían respondido en plazo a las peticiones del Ararteko. En concreto 548 requerimientos, 338 de ellos al Gobierno Vasco y sus organismos autónomos, 26 a las tres diputaciones forales y 184 a diversos ayuntamientos y entidades locales menores.

La mayoría de estos requerimientos fueron atendidos, pero como quiera que existieran aún 45 peticiones de información sin responder, a finales de año el Ararteko se encontró en la necesidad de recordar a algunas administraciones la obligación legal de contestar en plazo y forma las peticiones de información del Ararteko y las consecuencias de no hacerlo. Finalmente, a fecha de esta comparecencia, han sido todos atendidos.

Baina, dudarik gabe, ezin zituen pasatzen utzi behin eta berriz gertatzen ziren zabarkeria horiek, erakunde honek herritarren eskubideak defendatu ahal izateko eta euskal administrazioek ondo jarduten duten ikuskatu ahal izateko.

Horrela, Arartekoak gogorarazi egin behar izan dizkie zeintzuk diren otsailaren 27ko 3/1985 Legeak -Ararteko erakundea arautzekoak- erakunde honi eman dizkion ikuskatzeko eskumenak.

A este respecto, conviene aludir al doble sistema de garantías que ofrece a la ciudadanía nuestro Estado de Derecho. Así, en efecto, encontramos por un lado las garantías de alcance jurisdiccional, residenciadas en los tribunales de justicia y, por

otro lado, las garantías de alcance institucional, amparadas y proclamadas en el artículo 54 de la CE. Es precisamente en este marco, en el que se encuadra la labor fiscalizadora de la institución del Ararteko.

De cuanto antecede, conviene destacar la validez que otorga nuestro ordenamiento jurídico a los distintos Comisionados Parlamentarios como defensores de la legalidad en la actuación de las administraciones públicas. Así, según se desprende de la Exposición de Motivos de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución en la Comunidad Autónoma del País Vasco, el Ararteko es *“un órgano cuya función se orienta al control de la Administración en defensa del derecho de los ciudadanos a ser bien administrados y en garantía del principio de legalidad.”*

Más en concreto, el artículo 1.2 de esta ley, establece que constituye la función primordial de esta institución salvaguardar a los ciudadanos frente a los abusos de autoridad y poder y frente a las negligencias de las administraciones públicas vascas.

También resulta objeto de preocupación la falta de respuesta en relación con la aceptación o rechazo de las resoluciones del Ararteko. Como saben las recomendaciones y sugerencias formuladas por esta institución no tienen carácter vinculante, pero deviene imprescindible para ejercer nuestra función, saber si la administración acepta o no esas recomendaciones o sugerencias y, en el caso de que no se acepten, las razones que lo motivan.

Horiexek dira denek onartutako joko-arauak. Horregatik, gauza bat da administrazioa Arartekoaren gomendioaren edo/eta iradokizunaren interpretazio juridikoarekin ados ez egotea eta bere desadostasun-arrazoiak azaltzea, eta beste bat, oso bestelakoa, eragindako administrazioak erantzunik ere ez ematea gomendioa edo iradokizuna onartzen duen ala ez jakiteko, edo, arrazoirik eman gabe, onartzen ez duela jakinarazea.

Como se consigna detalladamente en el Capítulo VI del informe, el índice de no aceptación se sitúa en el 46%, debiendo destacarse, en sentido negativo, el incremento del porcentaje de resoluciones que se encuentran pendientes de respuesta por las administraciones. Así, de las 61 dictadas en el año 2022, así como de las 11 que quedaron pendientes del año 2021, cerca del 27% (19) han sido aceptadas, el 46% (33) no han sido aceptadas y casi el 27% (19) siguen pendientes de respuesta o decisión definitiva.

La falta de respuesta a su aceptación afecta negativamente a la eficacia de la institución y, consiguientemente, a la protección de los derechos de las personas, y esta situación supone un impedimento grave al ejercicio de las funciones que el Parlamento Vasco tiene asignadas, mediante ley, a esta institución.

Este es un trabajo que concierne a todas las instituciones, a las administraciones vascas y también al Ararteko. Debemos realizar todos los esfuerzos para encaminar debidamente esta relación que, aunque en general es buena y diligente, ofrece algunos espacios de sombra. Hay que conseguir que discurra por la senda de la máxima colaboración y cooperación, lo cual como ya se ha dicho, no es siempre el caso.

Otra situación que resulta altamente preocupante es la actitud que adoptan ciertas administraciones que se niegan a aceptar una recomendación, sólidamente argumentada del Ararteko, con el argumento de que en ausencia de una impugnación en sede judicial de la medida objeto de la queja, no procede corregirla. Este Ararteko siempre ha considerado que obligar al administrado a recurrir a la vía judicial, cuando existe constancia de la ilegitimidad de una determinada medida - por ejemplo, porque así lo ha señalado razonadamente el Ararteko- constituye un abuso de poder. Se impone así un carga excesiva, económica, procesal y temporal al ciudadano que ha visto conculcados sus derechos, permitiendo así la pervivencia de actos manifiestamente injustos. Este tipo de actitud resulta altamente perjudicial, por añadidura, para la credibilidad y eficacia de una institución como el Ararteko, creada por este Parlamento para velar, precisamente por el respeto de los derechos ciudadanos. Llevada a su extremo, cuestiona incluso la razón de ser misma de una figura como el Ombudsman.

Por ello, en colaboración con este Parlamento Vasco he impulsado una reflexión sobre las funciones de la institución en un Seminario que se celebrara los días 12 y 13 de junio próximos, en el que van a participar también los grupos parlamentarios. En él se podrán conocer diferentes modelos y experiencias de defensorías autonómicas y europeas en las que las reformas de sus leyes fundacionales han posibilitado nuevas vías de actuación, también en el reforzamiento de la posición de la defensoría frente a las desatenciones de la administración, y puedan servir de inspiración para la reforma de la propia Ley del Ararteko que ya data de hace 38 años.

## **V. ALGUNAS ACTUACIONES DE LAS QUE QUISIERA HACERME ECO DE FORMA ESPECIAL EN ESTA COMPARENCIA**

Ikusiko zenutenez, jarduera eta gai askok kezkatzen dute Arartekoa eta bereganatzen dute bere arreta; horregatik, eman zaidan denboran, ezin dut aipatu gai horien kopuru esanguratsu bat.

Beraz, oraingo honetan, bi gai aipatu nahi ditut, niretzat oso garrantzitsuak baitira:

### **1. Kutsadura akustikoa**

2022ko urteko txostenaren ingurumen arloko epigrafean zehazki ikus daitekeenez, kutsadura akustikoa da kexa-arrazoi nagusia arlo horretan. Hauek dira zarataren emisio-iturriak: aisialdi eta ostalaritza jarduerak, ekipamendu, zerbitzu edo

azpiegitura publikoak edo industria jarduerak. Emisio akustiko horiek intentsitate desberdineko zaratak sor ditzakete, gogaikarrietatik hasi eta oso arriskutsuetara iritsi arte.

Este problema no es baladí ya que afecta, entre otros, a un derecho de índole constitucional como es el derecho de las personas a no sufrir contaminación por ruido en sus domicilios que, como ha consagrado el [Tribunal Europeo de Derechos Humanos](#), forma parte integrante del derecho fundamental a la inviolabilidad del domicilio recogido en el artículo 8 del [Convenio Europeo de Derechos Humanos](#).

En sus sentencias la Corte Europea reconoció que las normas dictadas para proteger derechos tienen poco sentido si no se hacen cumplir debidamente. Por ello, esta jurisprudencia impone a los poderes públicos la obligación de proteger los derechos humanos de manera efectiva y no de manera retórica o ilusoria. En definitiva, una obligación de resultado.

Según los datos del Eustat el 20 % de las familias vascas soportan estos ruidos. Una de cada cinco familias vascas padece los efectos de la contaminación acústica generada por sus propios vecinos (9,4%), el tráfico (8,3%), los ruidos de origen mecánico (5,9%), las actividades comerciales y de ocio (4,4 %) o el ruido de reuniones informales urbanas (3,1 %).

La desesperanza de estas personas es fuente constante de reclamaciones y de quejas que han dado lugar a innumerables actuaciones del Ararteko en las que esta institución recuerda a las administraciones públicas vascas sus obligaciones ante el ruido que afecta a los domicilios de las personas.

Debo reconocer que, en Euskadi, la legislación medioambiental permite mejorar el control sobre el ruido. A pesar de ello este Ararteko continúa siendo testigo de innumerables cruzadas ciudadanas para vencer el ruido que padecen y para reconocer el inviolable derecho al descanso que corresponde a todas las personas en sus hogares. El Ararteko continúa insistiendo en la obligación de que las administraciones públicas competentes garanticen, de forma adecuada, el control del ruido proveniente de actividades ruidosas o de cualquier otro foco de ruido. La situación requiere una actividad positiva de las administraciones municipales que deben de dotarse de los medios personales y materiales para garantizar un control ambiental eficaz y real.

Recientemente he recibido a un grupo de personas organizadas en torno a un objetivo común: Dormir 7 horas. La Plataforma 7 ordu ha concertado a varias asociaciones vecinales de Bilbao, Barakaldo, Donostia-San Sebastián, Durango y Vitoria/Gasteiz para reclamar el cumplimiento de la normativa que regula la contaminación acústica, el control de los horarios de cierre de las actividades de ocio y la limitación de los denominados botellones. Indudablemente la función pública de los poderes públicos establece la exigencia del cumplimiento de la normativa sobre control del ruido dirigida a garantizar los objetivos de calidad



acústica legalmente exigibles. Este Ararteko permanecerá vigilante también durante este año e instará a las nuevas administraciones locales que se constituirán próximamente a mejorar la eficacia de su indispensable acción contra el ruido, en defensa del derecho a la salud, la integridad, del disfrute de la vida privada y familiar, derechos todos ellos lesionados por el ruido excesivo que prevalece en muchas ocasiones, demasiadas, prevalece en las calles de las ciudades y pueblos de Euskadi.

## 2. Igualdad de mujeres y hombres

El pasado año se han producido 2 hitos esenciales para avanzar en políticas de igualdad en la CAPV y para actualizar las necesidades de las mujeres frente a la violencia machista que creo imprescindible destacar:

- El **nuevo marco legal** vasco mediante la aprobación por este Parlamento de la [Ley 1/2022, de 3 de marzo, de segunda modificación de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres](#) que ha llevado finalmente a cabo la reforma de la [Ley 4/2005, de 18 de febrero para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres, y Hombres](#). Esta norma formula el desafío de su adecuado desarrollo e implementación, un reto que implica a todas las administraciones vascas, como agentes indispensables para dar contenido y hacer realidad los ambiciosos objetivos de esta nueva ley.
- 2022 ha sido un año clave también para la elaboración del [III Acuerdo Interinstitucional contra la Violencia Machista contra las Mujeres](#), suscrito al inicio de 2023, también por la institución del Ararteko, por primera vez. Que permitirá a afrontar de manera coordinada y colaborativa los nuevos retos de la atención a las mujeres que sufren violencia machista. Supone un espacio de colaboración en el que el Ararteko participará plenamente en adelante, con el empeño de que las necesidades de mujeres, niñas y niños que sufren violencia machista se aborden de manera integral y coordinada, en toda su complejidad, con perspectiva de género y en clave de derechos humanos, con criterios comunes a todas las instituciones y administraciones que deben atenderlas, tal y como exigen los estándares legales vigentes.

Confío en que estos nuevos instrumentos contribuyan, en alguna medida, a impedir crímenes machistas execrables, como los acontecidos en Euskadi en estas últimas semanas, y a favorecer que la sociedad vasca siga denunciando y rechazando la cultura machista que sostiene estos asesinatos y todo tipo de conductas violentas.

## VI. ARARTEKOA ETA NAZIOARTEKO ERAKUNDEAK

En el plano de las actividades internacionales o de proyección externa, cabría subrayar, la participación en informes de la Agencia Europea de Derechos Fundamentales, FRA, la visita de la Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, a Euskadi invitada por el Ararteko, la organización del Foro ENYA sobre justicia climática, acogiendo a niños y niñas de distintos países europeos y la organización

de la conferencia anual de la Red Internacional de Comisionados Lingüísticos (IALC), celebradas ambas en Bilbao.

## VII. OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE EL TRABAJO Y LA FUNCIÓN DEL ARARTEKO

Herritarrek gure zerbitzuez duten iritzia jakiteko, kexa-espeditate baten tramitazioa bukatzen dugunean, galdera-sorta bat bidaltzen diogu kexagileari, eta bere borondatez eta izenik eman gabe, galdera batzuei erantzun diezaien eskatzen diogu. Hona hemen iaz erantzun ziren inkestetan lortutako emaitzetako batzuk:

- Kexagileen %72k baino gehiagok ontzat edo oso ontzat jo dute jaso duten arreta.
- Kasuetatik %84k baino gehiagotan, pertsona horiek Arartekora joateko gomendatuko liekete beste batzuei, administrazioarekin arazoren bat izanez gero.

Azkenik, aipatu nahi dut iradokizun eta kexa jaso direla Arartekoaren Zerbitzuen Kartaren gainean, eta eskaera Arartekoaren informazio publikoa eskuratzeko. Horiei denei behar bezala erantzun diegu eta erakunde honek eskaintzen dituen zerbitzuak hobetzen laguntzen digute.

Eta, bukatzeko, bereziki eskertu nahi dizuet denoi zuen jarrera, beti harkorra eta ona, Ararteko erakundearekiko eta neurekiko, baita agerraldi honetan eskaini didazuen arreta ere.

Orain nahi dituzuen azalpenak emateko prest nago, baita alboan ditudan Arartekoaren lantaldeko kideak ere.

Berriz, eskerrik asko zuen arretagaitik. Muchas gracias por su atención, de nuevo.