



Gaia: 04/2023

---

**(...)K KONTRATATUTAKO ENPRESA BATEN ERANTZUN EZARI BURUZ ANONIMOKI AURKEZTUTAKO KEXA BATI BURUZKO EBAZPENA**

---

## **I.- KONTSULTA**

1.- 2023ko uztailaren 11an kexa bat jaso zen, modu anonimoan aurkeztua, (...)ren kudeaketaz arduratzen den (...) enpresari behin eta berriz egindako eskaera bati jaramonik ez egiteagatik.

Idazkian zehazten denez, egoitza horretan dauden pertsonak hainbat zerbitzuren erabiltzaileak dira; horietako batzuk egoitzako pertsonaren ekarpenean sartuta daude eta beste batzuk ez (ile-apaindegia, podologia eta farmazia), baina era berean zentroan ematen dira eta enpresa kudeatzaileak kobratzen du zuzenean egoiliarraren banku-kontuaren bidez.

Salatutakoaren arabera, enpresari behin baino gehiagotan eskatu zaizkio azken gastu horiengatik fakturak, eta fakturen ordezkiz zerrenda bat bidaltzen zaie Excel formatuan izandako gastuekin, baina ez faktura bera.

2.- Salatzaileak ordainduriko fakturak jasotzeko eskubidea aldarrikatzen du.

## **II.- APLIKATU BEHARREKO ARAUAK**

1.- Diputatuen Kontseiluaren 2016ko martxoaren 1eko Erabakiaren bidez onetsi zen Gipuzkoako Foru Aldundiko eta haren sektore publikoko Erakundearen Zuzentasun Sistema (aurrerantzean, EZS), zeinaren bidez etika publikoa eta eredugarritasuna ezaugarri gisa finkatu nahi baitira.

Sistema horren esparruan, zenbait jokabide kode onartu ziren: Diputatuen Kontseiluaren 2016ko martxoaren 1eko erabakiaren bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiko eta haren sektore publikoko kargu publikoen zein langile baliokideen Jokabide eta Jardunbide Egokien kodea (KPJK); Diputatuen Kontseiluaren 2017ko irailaren 5eko erabakiaren bidez, kontratazio publikoari aplikatu beharreko Jokabide kodea eta zuzentasun instituzionaleko esparrua (KJK); Diputatuen Kontseiluaren 2017ko azaroaren 7ko erabakiaren bidez, Gipuzkoako foru Enplegu publikoaren Etikaren eta Kudeaketa Onaren Kodea (EPJK); Diputatuen Kontseiluaren 2018ko urriaren 2ko erabakiaren bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta haren sektore publikoaren

laguntzei eta diru laguntzei aplikatu beharreko Jokabide kodea eta zuzentasun instituzionaleko esparrua (DLJK); 13/2022 Foru Dekretuaren bidez, 2022ko irailaren 13koak, Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta haren sektore publikoarekin elkarreragiten duten Interes Taldeei aplikatu beharreko Jokabide Kodea (ITJK); eta Diputatuen Kontseiluaren 2023ko urtarrilaren 10ko erabakiaren bidez Datuak eta Adimen Artifiziala erabiltzeko kode etikoa (DAAK).

2.- Bai EZSk bai jokabide kodeek hau ezartzen dute: Erakundearen Etika Batzordea (EEB) izango dela berme handieneko organoa eta hura aplikatzeko gaien berri izango duena. Batzorde horren antolaketa, prozedura eta funtzionamendua maiatzaren 3ko 10/2022 Foru Dekretuan arautzen dira, eta Batzordearen ardura izango da Erakundearen Zuzentasun Sistema garatzeko tresnetan ezarritako balioak, printzipioak eta jokabide arauak ez betetzeari buruz jasotako kexak eta salaketak izapidetzea eta ebaztea.

### III. ERAKUNDEAREN ETIKA BATZORDEAREN BALORAZIOA

1- Gai honetan, (...) kudeatzen duen (...) enpresari behin eta berriz egindako faktura-eskaerei jaramonik egin ez zaiela salatzen da.

Lehenik eta behin, esan behar dugu, hasiera batean, arazo administratibo hutsa edo enpresaren eta partikularraren arteko komunikazio-arazoa izan daitekeela irudituz daiteke, eta, beraz, *a priori*, ezin duela EEB honek aztertu, haren aplikazio-eremua EZSn ezarritakora mugatzen baita. Baina egoitza baten jardun-eremuan gertatutako egoera bat da. Egoitza horren erantzule (...) da, eta, beraz, EZSn foru-sektore publiko osorako ezarritako balioak eta printzipioak bete behar ditu. Hori dela eta, aztertu egin behar da.

Kexa hirugarren bati dagokionez, gaiak izapidetzeari, ebazteari eta jakinarazteari buruzko maiatzaren 3ko 10/2022 Foru Dekretuaren 9. artikuluan ezarritako prozedurari jarraituz, uztailaren 18an (...) zuzendariari eta (...)ko gerenteari helarazi zitzaieen jasotako kexa, informazioa emateko eta bidezko kontsiderazioak adierazteko eta argudiatzeko eskubidea bermatzeko, eta, aldi berean, EEB honek beharrezkotzat jo zituen galdera batzuk egin ziren, gaia ebatzi ahal izateko. Ildo horretatik, (...)ko kudeatzaileak idazki bat bidali zuen abuztuaren 1ean, bere oharpenekin.

2.- Aurkeztutako kexan adierazten denez, egoiliarren familiek bi kargu jasotzen dituzte hilean, bat (...)ren aldetik, zentroaren mende dauden zerbitzuei dagokienez, hala nola ostalaritza, osasun-laguntza, laguntza psikologikoa eta terapeutikoa; eta bigarren



kargu bat (...)en aldetik, ezarritako ekarpenak estaltzen ez dituen zerbitzu batzuegatik, hala nola ile-apainketa, podologia edo farmazia, zentroan ematen diren zerbitzuak eta enpresa kudeatzaileak zuzenean kobratzen dituenak erabiltzailearen banku-kontuaren bidez. Adierazi denez, bigarren kasu honetan behin baino gehiagotan eskatu dira zerbitzu horiei dagozkien fakturak, baina fakturen ordezkari enpresak zerrenda bat bidali du Excel formatuan, emandako zerbitzuak eta dagozkion gastuak adierazita. Salatzaileak ordaindu dituen zerbitzu horien fakturak jasotzeko herritar gisa duen eskubidea adierazten du.

3.- (...)ko arduradunek bidalitako idazkian adierazten denez, 16 egoitzatako arduraduna da, tartean gai honetan aipatutakoa, eta (...) arduratzen da egoitza horren kudeaketaz 2019tik. Kontratuaren baldintzetan jasotzen den bezala, zerbitzu batzuk berez emandakoetatik kanpo daude: ile-apainketa, podologia, farmazia eta beste batzuk. Zerbitzu horiek egoitza-prezioaren barruan sartzen ez direnez, (...)k zuzenean kobratzen dizkio erabiltzaileari. Gastu horiei dagokienez, bi aukera daudela adierazi da: (1) egonaldi-preziotik kanpo eratorritako gastuen zerrenda bat eskatzea edo (2) egonaldi-preziotik kanpo eratorritako gastuen faktura eskatzea. Lehenengo kasuan, egoitzatik dokumentu bat helarazten zaio, izandako ezohiko gastuen zerrendarekin, eta, hala badagokio, osasun-sistemaren koordainketa-sistemaren barruan sartzen ez diren farmazia-kontsumoak adierazten dira. Bigarren kasuan, faktura-eskaera egoitzatik (...)ko zerbitzu zentraletara bideratzen da, eta faktura jaso ondoren, eskatzaileari igortzen zaio. Bi argibideetarako, zerbitzu-zerrendaren eredia eta fakturaren eredia erantsi dira.

Adierazten da bi kasuetan formatu desberdinetan jasotako informazioa bera dela, eta pertsona egoiliar guztiek eta haien senide guztiek dutela informazioa bi modalitateetako edozeinetan eskatzeko aukera. Adierazten dute akats bat izan daitekeela eta zerrenda eskatu izana fakturen ordezkari faktura-eskaera jasoz gero, normalean beharrezko xehetasunekin bidaltzen dela adieraziz.

4.- (...)tik jasotako azalpenen ondoren, bi prozedurak adierazi eta fakturak lortzeko bide okerra aukeratu ote den zalantzan jarri ondoren, faktura behar bezala eskatu zela ziurtatu behar zen. Pertsonen anonimatua bermatzen duen aplikazioaren bidez aurkeztutako salaketa anonimoa zenez, EEB honek ez zuen harekin harremanetan jartzeko baliabiderik, eta, beraz, aukera bakarra plataforma horren bidez informazio gehigarria eskatzea izan zen eta hala egin zen. Hala ere, zentzuzko denbora-tarte bat igaro ondoren erantzunik jaso gabe, EEB honek ebazpen hori eman behar du, eta ezin izan du informazio hori erkatu.

5.- Balorazioaren hasieran adierazi den bezala, EEB honek gai hau baloratu behar du (...) enpresaren ustezko edo balizko zabarkeria (...)ren ardurapeko adinekoentzako



egoitza baten eremuan gertatzen delako, Gipuzkoako Foru Aldundiarena ondorioz, eta, beraz, zerbitzu publikoak ematean errespetatu behar diren balio, printzipio eta jokabide- eta jarduera-arauen babespean geratzen delako. Kasu horretan, foru-enplegu publikoari buruzko kodean (EPJK) eta foru-kontratazio publikoari buruzko kodean (KJK) ezarritakoa betetzen dela ziurtatu beharko da.

6.- Zerbitzu publikoak emateko enpresak edo erakundeak kontratatzea ohiko jardunbidea da, eta gaur egungo legediak bermatzen du, zerbitzu horiek ezin badira langile propioekin egin. Kasu honetan, 2019an (...)o adinekoentzako egoitza-zentroan egoitza-zerbitzuak eta eguneko egonaldiak kontratatu ziren, eta (...) horien esleipendun geratu zen.

KJKren helburu nagusia da balio etikoak eta jokabide-arauak ezartzea, bai eta kudeaketa onaren printzipioak eta kontratazio publikoaren arloko jardueretan nagusi izan behar duten lanbide-jarduketako arauak ezartzea ere, bai foru-langileen kasuan, beren eginkizunak betetzearekin zerikusia duten lanbide-jarduera guztietan, bai kontratazio-prozeduran parte hartzen duten enpresa eta erakunde lizitatzailen kasuan. Helburua kontratazio publikoaren zuzentasuna indartzea da, konfiantza sortzen duen elementu gisa.

Horretarako, bi aldeek, Administrazioak eta enpresak edo erakundeak, bete behar dituzten jarraibide batzuk ezartzen dira. KJKn ezartzen diren arau gehienak kontratazio-prozeduraren zuzentasuna bermatzera bideratuta daude, hau da, kontratatzeko beharra justifikatetik, lizitaziotik eta esleipenetik igaroz. Baina prozedura ez da hemen amaitu behar, behin kontratua esleituta, kontratatutako zerbitzuaren kudeaketa egokia ere bermatu behar baita. Hala dio KJKk berak kontratua gauzatzeari buruzko atalean, eta honako hau dio:

#### *12. Kontratuaren kudeaketari buruzko informazioa*

*12.1. Kontratatistak, botere esleitzailerean eskariz, kontratua gauzatzeko **baldintzak egiaztatzen dituzten dokumentu guztiak** aurkezteko konpromisoa hartuko du.*

*12.2. Enpresa edo entitate lizitatzailerek **kontrol guztiak, dokumentalak edo in situ egitekoak, onartzen dituzte**, ohiz kanpoko merkataritza gastuak (gastu bereziak) edo bestelako praktikak, lehiaren aurkakoak edo ustelkeria, izan direlako susmoa berretsiko duten frogak biltzeko beharrezkotzat joko direnean.*

*Bereziki era horretara jardungo da arrisku edo iruzur jarduketak izan daitezkeelako susmoak daudenean, ofizioz edo informazioaren bat dagoenean.*

*12.3. Edozein iturritatik lorturiko informazioak onartuko dira, baldin eta Foru Administrazioaren kontratu publiko batean konpromiso horiek hautsi direla agerian jartzea asmoa badago.*



(...)

Horrekin guztiarekin, kontratatutako zerbitzuak behar bezala ematen direla ziurtatu nahi da. Garrantzitsua da aipatzea herritarrari berdin diola zein enpresak edo erakundeak ematen dituen zerbitzu horiek; izan ere, Gipuzkoako Foru Aldundian jarri dute zerbitzuaren funtzionamendu egokiaren konfiantza, eta, beraz, herritarrari dagokionez, bera da arduraduna. Hori dela eta, garrantzitsua da zerbitzu horiek foru Aldundiari berari espero zaion arduraz ematen direla ziurtatzea, identifikatzen duten eta EZSn jasotzen diren balioak eta printzipioak betez; hori dela eta, ulertzen da kontratua gauzatzeko baldintzen barruan dagoela hura kontenplatzea eta errespetatzea.

Hori esanda, ikusi beharko da EZSk zer ezartzen duen zerbitzu publikoak emateari dagokionez. Ildo horretan, kontuan hartu beharreko EPKEen hainbat xedapen aipatu behar ditugu.

Errespetuaren balioari dagokionez:

#### 7. Errespetua

(...)

d) Langile publikoek **arreta berezia** jarri beharko dute **herritarrekiko eta zerbitzu publikoko erabiltzaileekiko harremanetan**. Eremu honetan, foru langileek ematen duten zerbitzu publikoaren azken arrazoia herritarrak direnez, edozein kasutan kortesia, zuzentasun eta errespetuz tratatuko dira, eta bereziki, pertsona orok merezi duen duintasunez, baita adetasun, enpatia eta baretasunez.

(...)

Horrez gain, Gardentasunaren eta Ardura profesionalaren printzipioei buruzko jarduera-arau batzuk ere aipatzen dira:

#### 3.1 Gardentasuna

(...)

c) Era berean, foru langile publikoek **diligentzia bereziarekin** jardungo dute, **erantzun azkarrek, eraginkorrek eta arrazoituak bermatuz**, herritarrek eta euren erakundeek Foru Administrazioari informazio publikoa eskatzen diotenean, kasu bakoitzean existitzen diren mugak, jokoan dauden eskubideak kontuan hartuz, eta modu mugatzailean ez onartzeko arrazoiak eta muga horiek interpretatuz, herritarrek jarduera publikoaren kontrola errazteko asmoz.



(...)

### 3.5 Ardura profesionala

(...)

b) Euren funtzioak burutzean, foru langile publikoek ardura profesionalarekin jardungo dute beti, **euren funtzioak eta lanak diligenzia handienarekin betez** eta markatutako helburuak betetzeko beharrezko esfortzua eginez.

c) Horrek esleitutako funtzioen dedikazio berezia dakar, gai edo administrazio izapide bakoitzak suposatzen dituen interes eta jarrerak baloraturaz beti, proposamen edo txostenak arrazoituz eta, edozelan ere, funtzio horiek egoki ez betetzeak edo euren jarrerak sortzen dituen ondorioak onartuz.

(...)

Agindu horiek guztiek herritarrei eta zerbitzu publikoen erabiltzaileei arreta egokia eta profesionala ematen zaiela bermatzen dute, eta, horretarako, lanak behar den arretaz egin behar dira, haien beharrei eta eskaerei erantzuten eta arazoak modu eraginkorrean konpontzen. Baldintza horietan emandako zerbitzu baten ondorioz, herritarrak pozik eta esker onez daude jasotako zerbitzuarekin, eta horrek Erakundearen irudi ona dakar.

Aztertzen ari garen gaien, fakturak behin eta berriz eskatzeari jaramonik ez egitea jokabide desegokia izango litzateke, eta, argi eta garbi, EZSk eskatzen duen jarduera arduratsu, errespetuzko eta profesionalaren aurkakoa, eta, beraz, EEBak gaitzetsiko lukeen jarrera izango litzateke, haren aurkakoa delako.

Hala ere, gorago adierazi den bezala, kexa aurkeztu zuen pertsonari eskatutako informazio gehigarria jaso ez dugunez eta benetan jarduera desegokia edo akatsa den egiaztatu ezin izan dugunez, EEB honek prozedurei buruz jasotako informazioa ontzat eman besterik ezin du egin.

Hori guztia dela eta, Erakundearen Etika Batzordeak erabaki hau hartu du, aho batez, 2023ko abuztuaren 29ean

## EBAZPENA

**Lehenengoa.** - Aurkeztutako ebidentzien arabera, eta Foru Enplegu Publikoaren Etikaren eta Kudeaketa Onaren Kodearen artikuluek Errespetuaren, Gardentasunaren



eta Ardura Profesionalaren balioen inguruan jasotzen denaren arabera, uste dugu egindako zerbitzuen zerrenda eta fakturak bidaltzeko ezarritako prozedurak egokiak direla eta, beraz, ez dela urratzen Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta bere sektore publikoaren Erakundearen Zuzentasun Sisteman ezarritakoa.

**Bigarrena.** – Gardentasuna, komunikazio irekia eta erantzuteko gaitasuna funtsezkoak dira zerbitzu publikoak emateko kontratu bat behar bezala gauzaten dela bermatzeko. Horregatik, zerbitzu publikoaren funtzionamendu egokia eta kalitatea bermatze aldera, eta egoitza kudeatzeaz arduratzen den enpresak erabiltzaileei eta haien senideei ematen dien arreta bermatze aldera, honako neurri hauek hartzea gomendatzen dugu:

- 1) (...)ren eta (...) enpresaren partetik kontratuaren ardura izango duten pertsonak zehaztea.
- 2) Jarraipen- eta berrikuspen-prozedura etengabeak ezartzea, kontratuaren exekuzioaren eta betetze-mailaren jarraipena egiteko.
- 3) Kontratua gauzatzeko baldintzak eta zerbitzuaren funtzionamendu egokia justifikatzeko baliagarri izan daitekeen informazio eta dokumentazio aldizka eta gorabeherak ematen diren bakoitzean eskatzea.
- 4) Zerbitzuak ematen diren lekuan ikuskapen erregularrak egitea, kalitatea eta betetzea egiaztatzeko. Ikuskapenak administrazio publikoko langileek edo, beharrezkoa bada, hirugarren independenteek egin ditzakete.
- 5) Kontratua gauzatzean dauden arazoei eta gabeziei aurre egiteko mekanismo bat ezartzea.
- 6) Enpresa kontratistarekin komunikazio irekia eta etengabea izatea, edozein arazori egoki aurre egiteko eta gaizki-ulertuak azkar konpontzeko.