



## **ORDENANZA REGULADORA DE LA SEDE ELECTRÓNICA Y DEL REGISTRO ELECTRÓNICO DEL CONSORCIO DE AGUAS DE BILBAO-BIZKAIA.**

(Publicada en el Boletín Oficial de Bizkaia nº 82 del día 2 de mayo de 2011)

### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.**

I. La evolución de las tecnologías de la información y de la comunicación, la incorporación de Internet como medio de comunicación de carácter global y la implantación progresiva de herramientas que facilitan el acceso a la información de forma más ágil y eficaz, han dotado a la sociedad de nuevas capacidades de comunicación y conocimiento.

Para las Administraciones Públicas tales tecnologías se convierten en las herramientas idóneas para alcanzar sus fines, dotando su actuación, conforme a las exigencias de la Ley, de una mayor transparencia, eficiencia, eficacia y de una mayor protección del medio ambiente con la progresiva desaparición del papel mediante la incorporación de documentos y expedientes electrónicos, la firma electrónica, la factura electrónica y todas aquellas figuras que la evolución de la tecnología vaya permitiendo.

II. Las Entidades Locales encuentran los principios generales de su actuación administrativa en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local 7/1985, de 2 de abril, según los cuales habrán de servir con objetividad los intereses públicos que les están encomendados y actuar de acuerdo con los principios de eficacia, eficiencia, servicio a la ciudadanía, transparencia y participación, además del sometimiento pleno a la Ley y al Derecho.

III. El artículo 45.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común es el primero en impulsar la administración electrónica decretando que “las Administraciones Públicas impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establecen la Constitución y las Leyes”.

De modo parecido, el artículo 70.3 bis de la Ley 7/1985, establece que “las entidades locales y, especialmente, los municipios, deberán impulsar la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas”.

Por su parte, la Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, reconoce a estos “el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos”. Además, habrá de tenerse en cuenta lo que disponga el previsto reglamento de desarrollo de esta norma.

La Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información promueve la facturación electrónica en el marco de la contratación con el sector público y el uso de los medios electrónicos en todas las fases de los procesos de contratación que vienen a completar la garantía del derecho a una comunicación electrónica de los ciudadanos con las



Administraciones Públicas establecidas en la Ley 11/ 2007 de 22 de junio.

De igual manera, se debe tener en cuenta lo dispuesto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, respecto a la validez y eficacia de los documentos firmados electrónicamente y su uso en el ámbito de las Administraciones Públicas.

Finalmente, y en el ámbito específico de las aplicaciones de tecnologías de la información y comunicación a las relaciones jurídicas, deben ser tenidas en cuenta las leyes que regulan el ámbito de la Protección de Datos de Carácter Personal.

IV. El Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia tiene el objetivo de que se empleen dichas herramientas electrónicas para la mejora de su propia actuación administrativa y de los servicios que tiene encomendados, permitiendo una más ágil relación con los ciudadanos y propiciando un mejor y más efectivo marco para el ejercicio de derechos y deberes.

V. Esta Ordenanza tiene por objeto la regulación del uso de los medios electrónicos en la actividad administrativa del Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia en sus relaciones con los ciudadanos, el establecimiento de la Sede Electrónica, y a través de ésta, del Registro Electrónico.

La Ordenanza se estructura en cuatro títulos, comprendiendo trece artículos en total, una única disposición transitoria y una final.

El Título Primero define el objeto y el ámbito de aplicación de la misma.

En el Título Segundo se establecen los derechos y obligaciones de los ciudadanos en sus relaciones con el Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia por vía electrónica, con una remisión directa a la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, concretamente al articulado que reseña los derechos de los ciudadanos en ese ámbito. Asimismo, se ponen de manifiesto también una serie de obligaciones genéricas que los ciudadanos habrán de respetar.

El Título Tercero establece la creación de la Sede Electrónica del Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia, así como la información que progresivamente irá conteniendo y los modos en que los ciudadanos podrán acceder a los servicios que presta.

Finalmente, el Título Cuarto incorpora el Registro Electrónico de modo que los ciudadanos puedan hacer llegar al Consorcio de forma telemática, aquellos escritos y documentos que se vayan integrando progresivamente en esta modalidad de funcionamiento.

La Disposición Transitoria pone de manifiesto la incorporación paulatina de los procedimientos administrativos a la modalidad electrónica del Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia y la Disposición Final se refiere al desarrollo posterior y entrada en vigor de la Ordenanza.

## **TÍTULO PRIMERO: OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Artículo 1.—Objeto.

1. La presente Ordenanza regula la creación de la Sede Electrónica y la creación y regulación del Registro Electrónico de entrada y salida del Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia.

2. El Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia utilizará las tecnologías de la información y la comunicación de acuerdo con lo dispuesto en Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, así como con la normativa que la desarrolle o la sustituya, con el fin de garantizar los derechos de los ciudadanos, un tratamiento común, la validez, eficiencia y



eficacia de la actividad administrativa en condiciones de plena seguridad jurídica.

Artículo 2.— Ámbito de aplicación.

1. Esta Ordenanza será de aplicación al Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia.
2. Esta Ordenanza será asimismo aplicable a los ciudadanos, entendiéndose como tales a las personas físicas y jurídicas, en sus relaciones con el Consorcio.

## **TÍTULO SEGUNDO: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

Artículo 3.— Derechos de los ciudadanos.

Mediante esta Ordenanza se reconoce a los ciudadanos, en los términos fijados en la legislación vigente, el derecho a relacionarse con el Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en todo caso en lo previsto en los artículos 6 y siguientes de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, sobre derechos de los ciudadanos, defensa y garantías, así como en sus disposiciones de desarrollo, a tenor de lo establecido en la Disposición Final Octava de la referida norma.

Artículo 4.— Obligaciones de los ciudadanos.

En sus relaciones con el Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia, los ciudadanos tienen las siguientes obligaciones:

- a) Utilizar los servicios y procedimientos del Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia de buena fe y evitando su abuso.
- b) Facilitar al Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia información veraz, completa y precisa, adecuada a los fines para los que se solicita su actuación.
- c) Identificarse en las relaciones, cuando éstas así lo requieran.
- d) Respetar el derecho a la privacidad, confidencialidad y seguridad y el resto de los derechos en materia de protección de datos.

## **TÍTULO TERCERO: LOS SISTEMAS DE ACCESO Y LA SEDE ELECTRÓNICA**

Artículo 5.— Sistemas de acceso a los servicios electrónicos.

El Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia garantizará el acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos proporcionados en su ámbito, a través de un sistema de varios canales que cuente, al menos, con los siguientes medios:

- a) Las oficinas de atención presencial del Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia pondrán a disposición de la ciudadanía de forma libre y gratuita los medios e instrumentos precisos para ejercer los derechos reconocidos en el artículo 3 de este Reglamento, contando con asistencia y orientación suficiente sobre su uso.
- b) Punto de acceso electrónico, consistente en la Sede Electrónica del Consorcio de Aguas de Bilbao-



Bizkaia.

c) Servicios de atención telefónica que, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, faciliten a la ciudadanía el acceso a las informaciones y servicios electrónicos a los que se refieren los apartados anteriores.

Artículo 6.— Sede Electrónica.

1. Mediante esta Ordenanza se establece la creación y el funcionamiento de la Sede Electrónica del Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia, que se someterá a lo dispuesto en los Artículos 10, 11 y 12 de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

2. Corresponde al Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia la titularidad, gestión y administración de la Sede Electrónica, consistente en la dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de las redes de telecomunicaciones que determine y haga públicas el Consorcio y, en todo caso, a través de la web [www.consorciodeauas.com](http://www.consorciodeauas.com).

3. La Sede Electrónica del Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia utilizará, para identificarse y garantizar una comunicación segura con los ciudadanos, en aquellas relaciones que por su carácter así lo exijan, sistemas de firma electrónica —basados en certificados de dispositivo seguro o medio equivalente—, cuyas características serán publicadas en la propia Sede Electrónica.

Artículo 7.— Información contenida en la Sede Electrónica.

1. A través de la Sede Electrónica los ciudadanos tendrán acceso libre y permanente a la siguiente información, la cual se irá incorporando paulatinamente a la misma:

a) Normativa del Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia, incluidas las Ordenanzas Fiscales.

b) Estructura orgánica de la Administración del Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia.

c) El Presupuesto y las Cuentas Generales aprobadas.

d) Carta de Servicios al ciudadano, con indicación de los servicios disponibles y los procedimientos que se pueden realizar en formato electrónico.

e) Oficina Virtual de atención al cliente.

f) Perfil del contratante.

g) Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones.

h) Otras informaciones que se consideren de interés general o sean exigidas legal o reglamentariamente.

2. Además, los ciudadanos podrán acceder, previa acreditación de su identidad mediante certificado digital a los siguientes servicios:

a) Registro General Electrónico.

b) Portal del Ciudadano

Artículo 8.— Formas de identificación y autenticación.

1. El Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia admitirá, en sus relaciones por vía electrónica, como medios para la identificación de ciudadanos y la autenticación de sus documentos, los siguientes



sistemas de firma electrónica:

- a) Los incorporados al Documento Nacional de Identidad Electrónico (DNI-e), para las personas físicas en los términos y con los efectos que se determinen.
- b) Los sistemas de firma electrónica avanzada que estarán publicados y recogidos en la Sede Electrónica
- c) Otros sistemas de identificación y firma electrónica, que establezca el propio Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia, en los términos y condiciones que en cada caso se determinen.

2. En la Sede Electrónica se mantendrá una relación actualizada de los prestadores de servicios de certificación autorizados y de los tipos de certificados admitidos, así como de los soportes, medios y aplicaciones informáticas y telemáticas a través de los cuales se podrá efectuar la recepción y salida de solicitudes, escritos y comunicaciones entre el Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia y cualquier persona física o jurídica.

#### **TÍTULO CUARTO: DEL REGISTRO ELECTRÓNICO DEL CONSORCIO DE AGUAS DE BILBAO-BIZKAIA.**

Artículo 9.— Registro Electrónico del Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia.

1. Mediante la presente disposición se crea el Registro Electrónico del Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia, que se configura como oficina de registro auxiliar del Registro General del Consorcio, bajo la dirección de la Secretaría General.

A través del Registro Electrónico se podrán recibir aquellas solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos al Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia, siempre que estén reconocidos en la Carta de Servicios al Ciudadano de la Sede Electrónica, con sujeción a los requisitos establecidos en el artículo 24 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

2. La instalación en soporte informático del Registro Electrónico garantizará la plena interconexión e integración de éste con el Registro General Presencial del Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia.

Artículo 10.— Régimen y funcionamiento.

1. En la Sede Electrónica del Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia figurará la Carta de Servicios al Ciudadano, que será la relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones normalizados que pueden presentarse a través del Registro Electrónico.

2. El Registro Electrónico del Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia tendrá entre sus funciones:

- a) La recepción de los escritos, solicitudes y comunicaciones a que hace referencia la Carta de Servicios al Ciudadano del Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia.
- b) La expedición de recibos acreditativos de su presentación.
- c) La anotación de los correspondientes registros de entrada y la remisión de dichos escritos, solicitudes y comunicaciones a los órganos, direcciones, departamentos u otros servicios destinatarios de los mismos.
- d) La remisión de escritos y comunicaciones que se lleven a cabo por medios electrónicos.



e) Cualquiera otra que se le atribuya legal o reglamentariamente.

3. El Registro Electrónico emitirá automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del escrito, solicitud o comunicación de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada en el Registro.

La fecha y hora de la presentación estará acreditada mediante el sellado de tiempo proporcionado por el proveedor del servicio que se establezca expresamente en la Sede Electrónica de la entidad.

En la Sede Electrónica se publicará el organismo que en cada momento preste los servicios de sellado de tiempo.

El sellado se realizará en el menor tiempo técnicamente posible desde el momento de la recepción de la solicitud completa en la Sede Electrónica del Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia y será la fecha y hora a tener en cuenta para el cómputo de plazos legales.

El usuario deberá ser advertido de que la no recepción del mensaje de confirmación o, en su caso, la recepción de un mensaje de indicación de error o deficiencia de la transmisión implica que no se ha producido la recepción, debiendo repetirse la presentación en otro momento o utilizando otros medios.

4. La disponibilidad del Registro Electrónico solamente podrá interrumpirse cuando concurren razones justificadas de mantenimiento técnico u operativo y únicamente por el tiempo imprescindible para su reparación. Dicha interrupción se anunciará con la antelación que resulte posible.

5. En supuestos de interrupción no anunciada del funcionamiento del Registro Electrónico, y siempre que las causas de la misma lo permitan, se mostrará al usuario un mensaje comunicando dicha circunstancia.

6. Podrán aportarse documentos que acompañen a la correspondiente solicitud, escrito o comunicación, siempre que cumplan los estándares que se publiquen a través de la Sede Electrónica, adaptándose, en su momento, a los esquemas de interoperabilidad que se establezcan en cumplimiento de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. El Registro Electrónico generará recibos acreditativos de la entrega de los documentos que garanticen la integridad y el no repudio de los documentos aportados. El Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia podrá reconvertir el formato del documento que haya recibido cuando lo considere necesario para su lectura, almacenamiento y archivo, sin que pueda alterarse el contenido sustantivo del documento.

7. El Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia podrá eliminar aquellos documentos que supongan un riesgo para la seguridad del sistema. En ese caso, no se tendrá por presentado el documento y, caso de estar identificado el remitente, se le comunicará la eliminación del mismo.

Artículo 11.— Presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro Electrónico.

La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro Electrónico tendrá idénticos efectos que la efectuada por los demás medios admitidos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

El Registro Electrónico permitirá la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año durante las veinticuatro horas.

A los efectos del cómputo de plazos fijados en días hábiles o naturales, y en lo que se refiere a cumplimiento de plazos por los interesados, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente, salvo que una norma permita expresamente la recepción



en día inhábil.

Artículo 12.— Salidas de escritos y comunicaciones desde el Registro Electrónico.

A los efectos del cómputo de plazos la anotación de la salida de un escrito o comunicación en el Registro Electrónico en un día inhábil, se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente.

Artículo 13. — Días inhábiles y cómputo de plazos para el Registro Electrónico.

1. Serán considerados días inhábiles para el Registro Electrónico y para las personas usuarias de éste sólo los así declarados para todo el territorio nacional en el calendario anual de días inhábiles y los así declarados en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma del País Vasco, así como los del Municipio de Bilbao, como fiestas locales.

Los días inhábiles de cada año concreto figurarán en la sede electrónica [www.consorciod eaguas.com](http://www.consorciod eaguas.com).

2. El Registro Electrónico se registrá a efectos del cómputo de plazos, por la fecha y hora oficial del servidor de sellado de tiempo de la Sede Electrónica que figurará de modo visible y dispondrá de las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad.

En todo caso, la fecha efectiva de inicio del cómputo de plazos deberá ser comunicada a quien presentó el escrito, solicitud o comunicación.

#### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA.**

La incorporación de nuevos trámites y procedimientos telemáticos, se realizará mediante la inscripción paulatina de los mismos en la Carta de Servicios del Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia, que estará disponible a través de su Sede Electrónica.

El Registro Electrónico se implantará, en función de las posibilidades tecnológicas, mediante acceso al Portal del Ciudadano, al que se irá dotando progresivamente de servicios y trámites.

#### **DISPOSICIÓN FINAL.**

Desarrollo y entrada en vigor.— Las disposiciones de desarrollo, aplicación y ejecución de la presente Ordenanza se llevarán a cabo mediante Resoluciones del Presidente o Gerente, en su caso.

Esta Ordenanza se publicará íntegramente en el Boletín Oficial de Bizkaia, así como en el tablón de anuncios y en el portal del Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia [www.consorciod eaguas.com](http://www.consorciod eaguas.com), y entrará en vigor al día siguiente de la publicación.

Bilbao, 14 de abril de 2011

**LA SECRETARIA,**