

Expte.

DI-68/2011-12

**Excmo. Sr. Alcalde-Presidente  
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA  
Plaza del Pilar, 18  
50001 Zaragoza**

**ASUNTO:** Sugerencia relativa al establecimiento de un protocolo de actuación para la resolución de incidencias sufridas por personas cuya discapacidad dificulte o impida la comunicación con el servicio de atención telefónica del servicio Bizi del Ayuntamiento de Zaragoza.

#### **I.- ANTECEDENTES**

**PRIMERO.-** El día 17 de enero de 2011 tuvo entrada en esta Institución una queja debida a los problemas que padeció un ciudadano en relación con el servicio BIZI del Ayuntamiento de Zaragoza.

En la misma se relata lo siguiente:

*“PRIMERO.- Que, el jueves día 2 de Diciembre de 2010 sobre las 13:45, A, persona sorda, y usuaria habitual del Servicio BIZI del Ayuntamiento de Zaragoza, se disponía a regresar a casa después del trabajo mediante las bicicletas habilitadas por dicho Servicio.*

*Así, como todos los días, se dirigió al Estacionamiento nº 34 sito en la Plaza de la Magdalena, lugar donde sufrió una incidencia no habitual. Colocada la tarjeta en el lector, éste le remitió a la bicicleta colocada en anclaje nº 20 del precitado Estacionamiento que, en esta ocasión, se bloqueó justo en el momento que la usuaria desanclaba el vehículo.*

*Este suceso privó a A de la posibilidad de usar el Servicio, ya que su tarjeta quedó bloqueada. Preocupada por lo sucedido, se dirigió al lector del Estacionamiento, donde observó en la pantalla existente un requerimiento para solucionar el problema en cuestión llamando al Servicio Técnico al número: 902 31 99 31.*

*Dadas las características personales de la afectada, es evidente, que dicho medio de contacto, fácil y seguro para cualquier persona oyente, es absolutamente absurdo e ineficaz para una persona sorda que evidentemente, no puede llamar por teléfono.*

**SEGUNDO.-** *Tras llegar a casa en autobús, mucho más tarde lo habitual, pidió a su hija, oyente, que se pusiera en contacto con el Servicio Técnico, a través del número ya citado.*

*Durante la conversación, el operador les solicitó una serie de datos, en concreto, el número de estacionamiento y anclaje en el que había ocurrido el incidente.*

*Como A no recordaba estos datos acordaron volver a llamar por la tarde, una vez verificados aquellos. Este trámite, de haber sido una persona oyente, lo hubiera podido realizar en el acto, más dadas sus circunstancias personales amén de no existir un medio adecuado para personas no oyentes, obligó a retrasar la solución unas horas más.*

*A las 17:00 horas de la tarde, al regresar al trabajo y verificar los datos requeridos, yo, personalmente, llamé en nombre de A, tal y como habían acordado, para solucionar de una vez el incidente.*

*Esta ocasión, una operadora tras pedirme el DNI de A, el cuál le facilité, me pidió que se pusiera ella personalmente para decirle su nombre. Hasta en tres ocasiones, tuve que decirle que se trataba de una persona sorda, y hasta en 3 ocasiones volvió a pedirme que se pusiera al teléfono.*

*La operadora en cuestión, a parte de prestar un servicio cuanto menos lamentable y bochornoso, según mi humilde entender, me comunicó que como ya habían pasado tres horas desde el suceso, la tarjeta de la afectada quedaba bloqueada durante las siguientes 12 horas.*

*En síntesis, que A intentó solucionar la incidencia por medio de sus allegados, como usuaria diligente del servicio que es, siendo este hecho imposible por la inexistencia de vías de contacto útiles entre la concesionaria del servicio y las personas no oyentes.*

*En este sentido, es manifiesto el correspondiente perjuicio que la concesionaria le produjo el día aludido, ya que el servicio BIZI es su medio de transporte habitual para ir y volver del trabajo, y ese día no pudo utilizarlo, única y exclusivamente por culpa de la mercantil concesionaria.*

*En definitiva, este incidente no habría tenido lugar de tratarse de una persona oyente.*

*TERCERO.- Que, es evidente que las personas sordas pagan las mismas cuotas que los oyentes por hacer uso de éste servicio que oferta el Ayuntamiento de Zaragoza.*

*La cuestión, entonces es, ¿por qué no tienen los mismos Derechos para solucionar incidencias?.*

*De la misma manera que existe un sistema de reclamo vía telefónica (el UNICO, a día de hoy), debería existir un sistema visual, que permita a todos los usuarios sin distinción alguna, acceder a la información necesaria para poder solucionar cualquier problema del servicio.*

*Por tanto, dado que el Servicio BIZI Zaragoza, supongo que sin intencionalidad*

*alguna, ha creado una manifiesta situación de "discriminación de algunos usuarios", en este caso, por su capacidad de audición, conculca el derecho de igualdad del que somos titulares todos los ciudadanos españoles, en virtud de la Constitución Española.*

*Que, ante la ausencia de respuesta del prestador del servicio, y por el manifiesto estado de indefensión en el que nos encontramos, me he visto obligada a la interposición de la presente.*

*Que, en base a los hechos citados, interpongo, en tiempo y forma, QUEJA contra el Ayuntamiento de Zaragoza así como contra la concesionaria del servicio BIZI, la mercantil "XXX S.L.U", por vulneración de los derechos individuales y colectivos de los usuarios no oyentes del servicio, según lo regulado la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, así como en su Reglamento de Organización y funcionamiento."*

**SEGUNDO.-** A la vista de la queja presentada, se acordó admitirla a supervisión, efectuando la oportuna asignación del expediente para su instrucción. Con tal objeto, se envió con fecha 24 de enero un escrito al Ayuntamiento de Zaragoza a fin de recabar información sobre el protocolo de actuación previsto en el servicio objeto de la queja para la resolución de incidencias sufridas por personas sordas.

**TERCERO.-** No se ha recibido respuesta del Ayuntamiento de Zaragoza.

## **II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS**

**Primera.-** El Ayuntamiento de Zaragoza no ha remitido la información solicitada, de modo que debe recordársele la obligación de colaborar con esta Institución que establece su Ley reguladora en los siguientes términos:

*"Artículo 19º-1. Todos los poderes públicos y entidades afectadas por esta Ley están obligados a auxiliar al Justicia en sus investigaciones.*

*2. Las autoridades, funcionarios y todo el personal dependiente de la Administración deberán facilitar al Justicia o a aquel en quien delegue, las informaciones, asistencia y entrada a todas las dependencias, centros y organismos. Igualmente deberán poner a su disposición los datos, expedientes o cualquier clase de documentos que permitan llevar a cabo adecuadamente la actuación investigadora".*

**Segunda.-** La dicción literal del artículo 59 del Estatuto de Autonomía de Aragón, que regula las disposiciones generales relativas a la Institución del Justicia de Aragón establece lo siguiente:

*“1.- El Justicia de Aragón, sin perjuicio de la institución prevista en el artículo 54 de la Constitución y su coordinación con la misma, tiene como misiones específicas:*

*a) La protección y defensa de los derechos individuales y colectivos reconocidos en este Estatuto.*

*b) La tutela del ordenamiento jurídico aragonés, velando por su defensa y aplicación.*

*c) La defensa de este Estatuto.”*

Las funciones de esta Institución se plasman de idéntica forma en el artículo 1 de la Ley Reguladora del Justicia de Aragón.

La nueva redacción del segundo párrafo del artículo 59 del Estatuto de Aragón regula, además, su ámbito competencial, disponiendo:

*“2.- En el ejercicio de su función, el Justicia de Aragón podrá supervisar:*

*a) La actividad de la Administración de la Comunidad Autónoma, constituida a estos efectos por el conjunto de órganos integrados en el Gobierno de Aragón, así como por la totalidad de los entes dotados de personalidad jurídica dependientes del mismo.*

*b) La actividad de los entes locales aragoneses y de las comarcas, sus organismos autónomos y demás entes que de ellos dependan, en los términos que establezca la Ley del Justicia.*

*c) Los servicios públicos gestionados por personas físicas y jurídicas mediante concesión administrativa, sometidos a control o tutela administrativa de alguna institución de la Comunidad -Autónoma de Aragón”.*

**SEGUNDA.-** Es objeto de estudio del presente expediente la adaptabilidad de los edificios para personas cuya movilidad está afectada en algún grado.

Así, en primer lugar y de un modo genérico, no hay que olvidar que uno de los principales cometidos del Estado Social y Democrático de Derecho es el que impone el artículo 9.2 de la Constitución, en cuanto a la remoción de obstáculos para que la libertad e igualdad sean reales y efectivas, mandato que se desarrolla en el artículo 49 del mismo Texto respecto a la plena integración social de las personas afectadas por situaciones de minusvalía; preceptos que obligan a los poderes públicos a una mayor sensibilidad para quienes padecen situaciones de minusvalía psíquica, física o sensorial garantizando la superación de las barreras de índole laboral, social o material que dificultan dicha plena integración.

En este sentido no cabe obviar la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. En su Exposición de Motivos, tras referirse al artículo

14 de nuestra Constitución, artículo que reconoce la igualdad ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna, menciona tanto el artículo 9.2, como el artículo 49 a los que se hacía referencia en el párrafo anterior. Continúa dicho texto estableciendo que estos derechos y libertades enunciados constituyen hoy uno de los ejes esenciales en la actuación sobre la discapacidad. Los poderes públicos deben asegurar que las personas con discapacidad puedan disfrutar del conjunto de todos los derechos humanos: civiles, sociales, económicos y culturales.

El motivo principal de la promulgación de esta Ley no es otro que los cambios operados en la manera de entender el fenómeno de la “discapacidad” y, consecuentemente, la aparición de nuevos enfoques y estrategias. Dos son precisamente las estrategias de intervención abordadas por esta Ley: de un lado, *lucha contra la discriminación* y de otro *accesibilidad universal*, siendo esta última la que interesa en la presente resolución. Lo cierto es que el concepto de accesibilidad está en su origen muy unido al movimiento promovido por algunas organizaciones de personas con discapacidad, organismos internacionales y expertos a favor del modelo de *vida independiente*, que defiende una participación más activa de estas personas en la comunidad sobre unas bases nuevas, en concreto para satisfacer unas necesidades que son normales, más que personas especiales con necesidades diferentes al resto de sus conciudadanos y como ciudadanos que para atender esas necesidades demandan apoyos personales, pero también modificaciones en los entornos que erradiquen aquellos obstáculos que les impiden su plena participación.

El movimiento a favor de una vida independiente demandó en un primer momento entornos más practicables. Posteriormente, de este concepto de eliminar barreras físicas se pasó a demandar *diseño para todos*, y no sólo en los entornos, reivindicando finalmente la *accesibilidad universal* como condición que deben cumplir los entornos, productos y servicios para que sean comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas. Lo contrario, la no accesibilidad, supone sin duda una forma sutil pero muy eficaz de discriminación indirecta, ya que genera una desventaja cierta a las personas con discapacidad en relación con aquellas que no lo son.

Destaca asimismo el artículo 2 de esta Ley al disponer como principios en los que la misma se inspira, los de vida independiente, normalización, accesibilidad, universalidad, diseño para todos, diálogo civil y transversalidad de las políticas en materia de discapacidad.

Por su parte y con igual intención e incluso anticipándose en el tiempo a la Ley estatal hasta ahora estudiada, se elaboró desde las Cortes de Aragón la Ley 3/1997, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, de Transporte y de la Comunicación, seguida de diferentes normas que responden al mismo espíritu. La Exposición de Motivos de la referida Ley dispone que la posibilidad de acceso y utilización por parte de los afectados por cualquier minusvalía permanente o circunstancial, de los bienes y servicios enmarcados en los ámbitos y competencia de al Comunidad Autónoma, no sólo es una reivindicación de las asociaciones relacionadas con esta problemática, sino que actualmente aparece como una condición para mejorar la calidad de vida del conjunto de los ciudadanos.

Esta Ley recoge un conjunto de disposiciones tendentes a eliminar los obstáculos que impiden obtener una efectiva integración de las personas en situación de limitación, comprometiendo en ello a las Administraciones Públicas, correspondiendo por tanto a los poderes públicos aragoneses la promoción de las condiciones adecuadas para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas

Consecuencia de lo establecido en la disposición final primera de la Ley 3/1997, según la cual en el plazo de un año el Gobierno de Aragón debía aprobar las normas técnicas sectoriales que regularan y refundieran las características y condiciones de la accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas, se aprobó el Decreto 19/1999, de 9 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se reguló la promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas, de transportes y de la comunicación.

Es cierto que esta norma, por su fecha de aprobación, no se refiere al servicio público de bicicletas, de reciente creación. Sin embargo, puesto que el espíritu de la norma, tanto estatal, como autonómica, no es otro que la mejora de la calidad de vida de las personas con algún tipo de discapacidad, teniendo en cuenta que además lo contrario no está prohibido, sería adecuado que el Ayuntamiento revisase la situación existente.

### **III.- RESOLUCIÓN**

Vistos los antecedentes de hecho y consideraciones realizadas, y en ejercicio de las facultades que a esta Institución confiere el artículo 22 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto efectuar al Ayuntamiento de Zaragoza el siguiente Recordatorio de Deberes Legales y Sugerencia:

#### **RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES:**

Sobre la obligación de colaborar con el Justicia de Aragón en los términos establecidos en la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora de la Institución.

#### **SUGERENCIA:**

Que valore la posibilidad de establecer un protocolo de actuación para la resolución de incidencias sufridas por personas cuya discapacidad dificulte o impida la comunicación con el servicio de atención telefónica del servicio municipal Bizi.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comuniquen si acepta o no la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

**Zaragoza, a 4 de julio de 2011**

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN**

**FERNANDO GARCÍA VICENTE**