

Expte.

DI-1034/2012-5

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

## **I.- ANTECEDENTES**

**PRIMERO.-** El día 4 de junio de 2012 tuvo entrada en esta Institución queja del siguiente tenor:

*“(...) el motivo de mi queja es por el abuso que se hace continuamente de la siguiente situación con bizizaragoza. Cada vez que llegas a una parada y por el motivo que sea al anclar la bicicleta te dice que no la has anclado o que no está operativa ... diferentes situaciones que no te validan el haberla dejado. Entonces ocurre lo que yo creo es un abuso y que apelo a su Institución para que intente solucionarlo. Hay que hacer una llamada telefónica a un 902 que por supuesto es a cuenta siempre del que llama y que es un rato largo la llamada. Creo que como es una situación que nos ocurre a muchos y no es nunca por culpa del usuario debería ser un teléfono gratuito, ya que a pesar del tiempo que se pierde por lo menos no gastaríamos nuestro dinero que es muy preciado en este tiempo que vivimos. La última vez me ha ocurrido esta noche, he perdido 20 minutos de tiempo y por lo menos 5 minutos de llamada y conmigo había otras dos personas que han tenido que hacer lo mismo. Ruego tomen cartas sobre este asunto, ya que nos sentimos impotentes ante la situación que se repite continuamente.”*

**SEGUNDO.-** A la vista de la queja presentada, se acordó admitirla a supervisión, asignando el expediente para su instrucción. Con tal objeto, se envió con fecha 21/06/2012 un escrito al Ayuntamiento de Zaragoza y a la concesionaria Clear Channel España, S.L.U. recabando información acerca de la cuestión planteada.

**TERCERO.-** En fecha 2 de julio de 2012 se recibió respuesta de Clear Channel España, S.L.U. en la que se indicaba que:

*“En relación a la reclamación con su solicitud de información recogida en el Expte 01-1034/2012-5, damos contestación a su escrito como gestores del Servicio de Alquiler Público de bicicletas "Bizi Zaragoza".*

*1.- La línea 902 para comunicar cualquier tipo de incidencia o gestión está recogido en las condiciones que rigen la concesión municipal 466.892/2008 y en el contrato suscrito entre el Ayto. de Zaragoza y Clear Channel España S.L. para la Gestión del servicio de Alquiler Público de Bicicletas.*

No obstante, además de la vía telefónica hay establecidas otras líneas de comunicación como son vía e-mail ([www.bizizaragoza.com](http://www.bizizaragoza.com) - Contactos) o presencialmente en nuestras oficinas de C/Ariza n08 (Ctra. De Madrid Km 315,7) - Zaragoza.

2.- La decisión de modificar el número telefónico no corresponde a Clear Channel España S.L. sino a común acuerdo y modificación contractual entre Ayuntamiento y empresa

3.- Respecto al resto de su escrito, al no haber datos concretos tampoco podemos concretar contestación, y por lo tanto no entramos a valorar opiniones.”

**CUARTO.-** En cuanto al Ayuntamiento de Zaragoza, nuestra solicitud de información se reiteró en fechas 27 de julio y 6 de septiembre de 2012, sin que haya sido atendida por el Consistorio.

## II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**PRIMERA.-** La dicción literal del artículo 59 del Estatuto de Autonomía de Aragón, que regula las disposiciones generales relativas a la Institución de El 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.”

La 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 o jurídicas mediante concesión administrativa, sometidos a control o tutela administrativa de alguna institución de la Comunidad Autónoma de Aragón.

*3.- El Justicia rendirá cuentas de su gestión ante las Cortes de Aragón.”*

Las funciones de esta Institución son plasmadas de idéntica forma en los artículos 1 y 2 de la Ley 4/1985, reguladora del Justicia de Aragón.

Al amparo de esta disposición, y en cumplimiento de las funciones que el texto estatutario le encomienda, es por lo que se procede al estudio de la pretensión que se expone en la queja.

**SEGUNDA.-** Desde que en el año 2008 se puso en marcha en Zaragoza el conocido como Servicio BIZI Zaragoza, su aceptación ciudadana y utilización no han hecho más que incrementarse año tras año.

El servicio se ha mostrado útil además de configurarse como alternativa a otros medios de transporte tanto públicos como privados. Por otra parte, sus características de ser un medio de transporte económico y de ser el único totalmente ecológico han influido en su éxito.

En este sentido, el esfuerzo del Ayuntamiento de Zaragoza en su implantación y ordenación debe ser en todo momento reconocido, y así lo hacemos desde esta Institución.

Ello no obstante, en la medida en que la prestación de todo servicio público debe buscar su máxima calidad, consideramos oportuno sugerir al Consistorio que adopte las medidas necesarias para ofrecer un teléfono de incidencias del Servicio BIZI gratuito, o cuando menos, con un número de contacto local, en lugar del actual 902. Ello con el fin de abaratar el coste de dicho servicio que, a día de hoy, con la línea 902 implantada, supone su encarecimiento para el usuario al tener que hacer este frente al coste de dicha llamada cuando, además, la causa de que esta deba realizarse es la existencia de algún problema en la correcta prestación del servicio BIZI.

**TERCERA.-** El artículo 2.2 de la Ley 4/1985, de 27 de Junio, reguladora del Justicia de Aragón, reconoce a esta Institución competencia para supervisar la actuación de la administración pública aragonesa. Y le faculta en todo caso para dirigirse a toda clase de autoridades, organismos, funcionarios y dependencias de cualquier Administración, con sede en la Comunidad Autónoma (artículo. 23).

Más adelante, el artículo 19 de la misma Ley 4/1 985, de 27 de Junio, reguladora del Justicia de Aragón, establece la obligación general de todos los poderes públicos y entidades afectadas por dicha Ley de auxiliar al Justicia en sus investigaciones, y añade que *“las autoridades, funcionarios y todo el personal dependiente de la Administración deberán facilitar al Justicia o a aquél 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”*.

A la luz de las disposiciones antes referenciadas, consideramos que el Ayuntamiento de Zaragoza, al no dar respuesta directa a la solicitud de la información que le formulamos, ha incumplido con las obligaciones que la citada Ley 4/1985 le impone para con esta Institución. Ello ha supuesto que desde esta Institución no se haya podido instruir de manera completa el expediente que resulta habitual tras la recepción de quejas, habiéndose visto dificultada para cumplir el

cometido que le asigna el Estatuto de Autonomía de Aragón y la *Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón*, y el ciudadano desasistido la protección y defensa de sus derechos que le confiere la misma.

### **III.- RESOLUCIÓN**

Por todo lo anteriormente expuesto, y en uso de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, considero conveniente formular al Ayuntamiento de Zaragoza la siguiente Sugerencia:

Que adopte las medidas necesarias para ofrecer un teléfono de incidencias del Servicio BIZI gratuito, o cuando menos, con un número de contacto local, en lugar del actual 902.

Asimismo se recuerda al Ayuntamiento de Zaragoza la obligación que la Ley 4/1985, de 27 de junio le impone de auxiliar al Justicia de Aragón en la investigación de las quejas que ante el mismo se presenten en relación con la actuación de la Administración Pública.

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 funda su negativa.

**Zaragoza, a 29 de octubre de 2012**

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN**

**FERNANDO GARCÍA VICENTE**