

Expte.

DI-1097/2012-5

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

## **I.- ANTECEDENTES**

**PRIMERO.-** El día 13 de junio de 2012 tuvo entrada en esta Institución queja del siguiente tenor:

*“Quiero denunciar el nefasto servicio de BiziZaragoza, en primer lugar tienen un numero 902319931 para información y averías, cuando esta empresa, Clear Channel, en Barcelona para lo mismo tiene un 900, gratuito, ¿por qué en Zaragoza tenemos que pagar la llamada que siempre es larga, y en Barcelona es gratis? y además hoy me han cargado en mi cuenta corriente un pago de 4.5 euros injustificado, como ya me ha pasado otras veces, por culpa seguramente de un fallo informático de sus estaciones, pero que me tocará ir hasta sus oficinas de Valdefierro (...), si quiero que me solucionen el problema. Pienso que están a las afueras de la ciudad para que la gente no tenga ganas de reclamar, puesto que cada vez que te cargan algún gasto suele ser de pocos euros y muchos desisten de perder tiempo por 2 ó 3 euros, pero si esto te lo hacen varias veces al año, al final son muchos euros.”*

**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 01-1097/2012-5, 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 nº 8 (Ctra. Oe Madrid Km 315,7) - Zaragoza.*

2.- *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 determina que la concesionaria dispondrá de una Oficina de Atención al Usuario en el término municipal de Zaragoza.*

3.- *La decisión de modificar el número telefónico o la ubicación de la Oficina de Atención al Usuario no corresponde a Clear Channel España S.L. sino a común acuerdo y modificación contractual entre Ayuntamiento y empresa.*

4.- *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, tal y como ya hicimos en el expediente 1034/2012-5, 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.

Y, con el mismo fin de mejora, atendiendo al segundo motivo de queja tratado en este expediente, estimamos conveniente sugerir al Ayuntamiento de Zaragoza que adopte las medidas precisas para garantizar que por parte de Clear Channel España, S.L.U., como concesionaria del Servicio BIZI Zaragoza, se disponga de una Oficina de Atención al Usuario en una zona céntrica de la ciudad y de fácil acceso. De esta manera se facilita la solución presencial de las posibles incidencias que puedan surgir en la prestación del servicio, evitando desplazamientos largos e incómodos a los usuarios afectados.

**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 las siguientes Sugerencias:

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.

Que adopte las medidas precisas para garantizar que por parte de Clear Channel España, S.L.U., como concesionaria del Servicio BIZI Zaragoza, se disponga de una Oficina de Atención al Usuario en una zona céntrica de la ciudad y de fácil acceso.

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 las Sugerencias formuladas, 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**