

Expte.

DI-1663/2012-5

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

SUGERENCIA: Información a usuarios sobre condiciones de acceso, uso y disfrute de los centros deportivos municipales.

ANTECEDENTES

Primero.- En fecha 19 de septiembre de 2012 tuvo entrada en esta Institución escrito de queja que quedó registrado con el número de referencia arriba indicado.

En ella, el presentador de la queja manifestaba su disconformidad con la decisión del Ayuntamiento de Zaragoza de no “canjearle” para su uso este año las entradas de varios bonos de acceso a la piscina CDM Siglo XXI adquiridos en el año 2008 y que, hasta la fecha, no había utilizado.

Segundo.- Habiendo examinado el contenido del escrito de queja presentado, se resolvió admitir la misma y dirigirse al Ayuntamiento de Zaragoza con la finalidad de recabar información sobre la siguiente cuestión:

- si en los bonos a los que hace referencia la queja se hace expresa mención de las especiales circunstancias de caducidad de las entradas no utilizadas al finalizar la temporada, como son su uso durante la temporada siguiente y caducidad tras ella, sin derecho a reembolso.

Tercero.- El Ayuntamiento de Zaragoza, en fecha 25 de octubre de 2012, remitió informe en el que se decía lo siguiente:

“Se remite contestación en base al escrito remitido por ese Servicio motivado por escrito del Justicia de Aragón, referente a una queja presentada en dicha institución referente a las condiciones de uso de los bonos para acceder a Centros Deportivos Municipales respecto a aquellas entradas que, transcurrida la temporada para la que se adquirieron , no se han utilizado.

Desde este Servicio , en contestación a la queja formulada, nos remitimos a la Ordenanza 27-VIII, punto 3.1 el cual indica que "para el acceso a las piscinas de verano y climatizadas, se permitirá la utilización de los bonos de 10 baños de la temporada anterior, no existiendo derecho a reembolso de las cantidades correspondientes a los baños no utilizados", con este enunciado entendemos contestada dicha queja.

Una vez expuesto esto, indicarle que no podemos precisar más dado que no conocemos el contenido integro de la queja , ni si en este Servicio , con

anterioridad, el firmante de la queja ha solicitado algún tipo de aclaración en el Centro donde se expidió dicho bono, o redactado una hoja reclamación disponible en todos los Centros de este Servicio de Instalaciones Deportivas del Ayuntamiento de Zaragoza, o queja en el Registro del Ayuntamiento de Zaragoza y no se le haya atendido o contestado correctamente.

Tampoco consta en su escrito sobre qué modalidad de bono o abono al que se refiere dicho usuario en su queja, entendemos que será un bono de diez usos, por ello nos hemos referido a la contestación a ese punto en concreto de la Ordenanza Municipal de Centros Deportivos, no obstante en dicho punto se indica todas las Condiciones generales de aplicación de los distintos abonos.

En contestación a si consta en dichos bonos expresamente la caducidad de los mismos, indicarle que actualmente no, dado que dichos bonos se presentan sobre soporte de tarjeta magnética o se incorporan en la Tarjeta Ciudadana y no es posible incorporar ese dato impreso, no obstante en la Ordenanza Municipal de Centros Deportivos Municipales si se recoge esta información y esta expuesta a disposición de los ciudadanos en la pagina web del Ayuntamiento www.zaragoza.es/ciudad/deporte . En ella aparecen precios, usos de las Instalaciones Deportivas, también se indican donde se encuentra las Instalaciones, teléfonos, direcciones incluso hasta la posibilidad de plantear en la misma página queja o reclamación sobre cualquier tema que necesite el usuario de las mismas.”

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- En el presente caso, hemos de partir del hecho de que la decisión del Ayuntamiento de Zaragoza de no “canjear” al presentador de la queja para su uso este año las entradas de los bonos adquiridos en el año 2008 para el acceso a la piscina del CDM Siglo XXI que en su día no utilizó tiene apoyatura jurídica en la Ordenanza Fiscal 27.VIII, sobre “Precios públicos por prestación de servicios y realización de actividades”.

Así, tal y como indica el Consistorio, para el supuesto de que al usuario le quedaran entradas al concluir la temporada lo único que se admite es su uso en la temporada siguiente. Fuera de ello, las entradas caducan y no se prevé ninguna otra fórmula de compensación o reembolso, tampoco el canje.

La Ordenanza Fiscal 27.VIII es clara en este sentido al disponer en su apartado 4.1.1 que:

“Para el acceso a las piscinas de verano y climatizadas, se permitirá la utilización de los bonos de 10 baños de la temporada anterior, no existiendo derecho a reembolso de las cantidades correspondientes a los baños no utilizados.”

En esta cuestión, concluimos que la actuación del Ayuntamiento de Zaragoza no es irregular.

Segunda.- Ello no obstante, entendemos que en estos casos sería deseable

que se facilitara a los usuarios de los centros deportivos municipales la información correspondiente a las condiciones de disfrute de los abonos de temporada y bonos de 10 accesos a estos espacios.

El Ayuntamiento de Zaragoza, al respecto, nos indica que esta información se encuentra a disposición de los ciudadanos en la página web del Ayuntamiento.

Sin embargo, a la vista de que quejas como la que motivó la apertura de este expediente no son aisladas, consideramos que el mecanismo de comunicación propuesto por el Consistorio no es el más eficaz.

Cabrían -y así lo recogemos como Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Zaragoza-, otras fórmulas que garantizarían que los usuarios fueran inmediatos conocedores de las condiciones de uso de sus abonos, tales como la entrega de un folleto explicativo al tiempo de su adquisición. Ello permitiría evitar situaciones de falta de información como la aquí observada y redundaría en una mejora del servicio público prestado.

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 la siguiente Sugerencia:

Que el Ayuntamiento de Zaragoza articule mecanismos eficaces de información para los usuarios de los centros deportivos municipales acerca de las condiciones de acceso, uso y disfrute de dichos espacios; como, por ejemplo, la entrega de folletos explicativos al tiempo de la adquisición de los abonos de temporada y bonos de 10 entradas.

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

Zaragoza, a 30 de noviembre de 2012

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

FERNANDO GARCÍA VICENTE