

Expte.

DI-226/2015-5

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

ASUNTO: Sugerencia sobre la implantación de un teléfono de incidencias del servicio BIZI gratuito o con número de contacto local, en lugar del actual 902. Recordatorio de Deberes Legales. Ayuntamiento de Zaragoza.

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- El día 10 de febrero de 2015 tuvo entrada en esta Institución queja del siguiente tenor:

"Solicito que el teléfono de atención de Bizizaragoza se cambie por uno con prefijo 900 (gratuito) o por un 976.

La mayoría de las veces que hay que llamar al teléfono de atención es debido a un defecto en el servicio Bizi Zaragoza, por tanto no creo adecuado que se tenga que pagar por ello, como me ocurrió el pasado mes de enero, que por 3 llamadas que realicé al teléfono de atención Bizi Zaragoza, las cuales apenas sobrepasaron 15 minutos en total, he pagado cerca de 10 €."

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 19/02/2015 un escrito al Ayuntamiento de Zaragoza y a la concesionaria Clear Channel España, S.L.U. recabando información acerca de la cuestión planteada así como sobre la aceptación o rechazo de las dos Sugerencias previas en su día emitidas por esta Institución sobre los mismos hechos objeto de queja.

TERCERO.- En fecha 25 de febrero de 2015 se recibió respuesta de Clear Channel España, S.L.U. en la que se indicaba que:

"En relación a la solicitud de información recogida en el Expte. DI-226/2015-5, damos contestación a su escrito como gestores del Servicio de Alquiler Público de bicicletas "Bizi Zaragoza".

1.- Respecto al pronunciamiento del Ayuntamiento de Zaragoza sobre las Sugerencias dictadas por el Justicia de Aragón, Clear Channel España S.L., como empresa privada, no puede contestar.

2.- 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 - Contactos) o presencialmente en nuestras oficinas de C/Ariza nº5 (Ctra. De Madrid Km 315,7) - Zaragoza.

Adicionalmente, desde Marzo de 2013, se ha implementado otra nueva vía de comunicación gratuita para reportar incidencias del servicio, mediante la aplicación gratuita app BiziZgz.

3.- Las condiciones que rigen la concesión municipal 466.892/2008 se recogen 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.

4.- 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”.

CUARTO.- En cuanto al Ayuntamiento de Zaragoza, nuestra solicitud de información se reiteró en fechas 25 de marzo y 30 de abril de 2015, sin que haya sido atendida por el Consistorio.

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA.- Tal y como ya indicamos en nuestro expediente 1034/2012-5, 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 reiterar nuestra Sugerencia al Consistorio zaragozano de 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 puede ser debida a la existencia de algún problema en la correcta prestación del propio servicio BIZI.

En apoyo de esta Sugerencia, debemos dejar constancia que la cuestión aquí examinada ha sido tratada positivamente en otras ciudades españolas. Así, en el servicio público de alquiler de bicicletas que ofrece Barcelona, se establece un teléfono de contacto 900 para el caso de averías e incidencias (dejando el nº 902 para los casos de información y consultas). Y, en el mismo sentido, en el servicio BICIMAD de Madrid (bicicletas eléctricas de alquiler de Madrid), el teléfono de incidencias es un 900, esto es, es gratuito.

SEGUNDA.- 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 comunique si acepta o no la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funda su negativa.

Zaragoza, a 2 de junio de 2015

EL JUSTICIA DE ARAGÓN E.F.

FERNANDO GARCÍA VICENTE