

Expte.

DI-2064/2016-9

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

ASUNTO: Sugerencia relativa al traslado de la Oficina municipal de Información al Consumidor (OMIC).

I.- ANTECEDENTES

Primero.- El pasado 11 de julio de 2016 tuvo entrada en esta Institución un escrito de queja que quedó registrado con el número de referencia arriba expresado, al que ruego haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Segundo.- En la misma se manifiesta disconformidad con el cambio de ubicación de la Oficina de Información al Consumidor de la Casa Consistorial a la calle Boterón nº 5 de Zaragoza, así como por la supresión de la partida presupuestaria de gastos de la oficina municipal de información al consumidor por importe de 4.678 euros, que venía figurando año tras año desde la creación de la OMIC en 1983.

A tenor de lo que se nos señalaba, se habían presentado distintos escritos manifestando disconformidad por los hechos expuestos, así como por la falta de medios personales y materiales de dicha Oficina, sin que ninguno de ellos hubiera sido objeto de contestación alguna.

Tercero.- Habiendo examinado el citado escrito de queja se acordó admitirlo a supervisión, y dirigirnos al Ayuntamiento de Zaragoza con la finalidad de recabar la información precisa sobre las cuestiones planteadas.

Cuarto.- En cumplida contestación a nuestra solicitud, se nos indicó lo siguiente:

“Respecto al cambio de ubicación de la OMIC

El cambio de ubicación de la OMIC fue tomado por Decreto de la Vicealcaldesa del Ayuntamiento de Zaragoza, de fecha 29 de marzo de 2016, dado que la competencia de actuaciones de redistribución de espacios

y traslados de oficinas a los edificios está asignada al Área de Alcaldía.

De acuerdo con dicho Decreto, dicho traslado de ubicación responde "a la necesidad de racionalización del gasto generado por las diferentes oficinas administrativas, de forma que se instrumentalice la redistribución de espacios como medio que facilite la mejor atención al ciudadano/a y la mayor coordinación y agilidad de la actuación administrativa".

Desde esta Oficina, de la que depende la OMIC, entendemos que dicho cambio no supone ningún perjuicio hacia la atención al ciudadano, ni ningún menoscabo hacia el propio trabajo de los funcionarios; dado que:

La nueva ubicación está situada en el centro de la Ciudad y muy cerca del Ayuntamiento de Zaragoza, su anterior ubicación.

2. La OMIC es una unidad administrativa independiente y, por tanto, no necesita estar físicamente unida a otras unidades administrativas para su funcionamiento.

Respecto a la supresión de la partida presupuestaria de la OMIC

Hasta el Presupuestos Municipal de 2014, existía una partida presupuestaria denominada "CON-496-22699-Gastos Oficina Mpal. de información al Consumidor", dotada en dicho año con 4.678 €; que se dedicaba a cubrir gastos generales de la OMIC.

A partir del Presupuestos Municipal de 2015, por eficacia y control administrativo, se decidió incluir dichos gastos generales dentro de la partida genérica conjunta para todo el Área de Servicios Públicos y Movilidad denominada "SPU-1342-226990-Materiales, gtos. Funcionamiento y formación. Área Servicios Públicos", que ya incluía los gastos de funcionamiento de la mayoría de los servicios municipales del Área.

Por tanto, aunque se ha suprimido la partida específica, no se ha eliminado la capacidad de gasto de la OMIC, dado que pueden solicitar la realización de gastos generales con cargo a la partida presupuestaria de funcionamiento del Área."

Quinto.- *A la vista de la contestación transcrita, se consideró oportuno solicitar una ampliación de información en los siguientes términos:*

"En consecuencia, una vez proporcionada la información al interesado, se nos señala que pese a que la nueva ubicación está muy cerca de la anterior, existen problemas de accesibilidad ya que no resulta posible aparcar en la calle Boterón y no hay líneas de autobús, añadiendo que las aceras se encuentran en muy mal estado y no pueden acudir personas mayores.

Además, señalan que al no compartir espacio físico con la Junta Arbitral de Consumo, cuando la mediación fracasa, han de trasladar los expedientes administrativos a su antigua ubicación.

Por otra parte, indican que el local contiguo también de propiedad municipal se halla en muy mal estado de conservación, con filtraciones por rotura de cañerías que provocan encharcamientos en el patio y humedades, habiéndose generado una plaga de insectos que ha provocado que permanezcan inutilizadas dos de las habitaciones.

Y por último, hacen constar que al haber suprimido la partida específica, únicamente se ha autorizado el gasto para la compra de un libro.

En función de lo expuesto, le agradecería que nos aclarara los extremos nuevamente planteados.”

Sexto.- Nuevamente se nos señala que,

“El Departamento de Servicios Públicos, emitió informe de fecha 27 de julio de 2016, remitido al Servicio de Asuntos Generales para su traslado al Justicia de Aragón, sobre la queja arriba referenciada.

Desde entonces se han recibido diferentes recordatorios del Justicia de Aragón, sobre ampliación de información relativa a queja sobre el cambio de ubicación de la Oficina Municipal de Información del Consumidor.

Se adjunta Decreto de 13 de marzo de 2017, del Consejero de Servicios Públicos y Personal por el que se autoriza el traslado de diversos servicios o unidades administrativas, entre las que se encuentra el personal de Oficina Municipal de Información al Consumidor, a la planta calle de la Casa Consistorial, en espacio contiguo por el Registro General.

Con dicho traslado, se puede dar por resueltos los problemas de accesibilidad a dichas Oficinas, así como el no compartir espacio con la Junta Arbitral de Consumo, planteados en dicha queja.”

Séptimo.- Pese a que nuevamente la Oficina fue trasladada al Ayuntamiento, los interesados nos indicaron que habían presentando en fecha 20 de marzo de 2017 unas alegaciones que no habían sido objeto de contestación alguna, por lo que nos interesamos por la respuesta que pudieran merecer.

Octavo.- Al respecto, se nos indica lo siguiente:

“En relación a los expedientes arriba referenciados, debemos recordar que uno de los puntos que originaron la queja inicial fue el traslado de las dependencias destinadas a la OMIC, desde Plaza del Pilar a C/ Boterón, y con el decreto al que aludimos en el párrafo anterior,

precisamente lo que se acuerda es el regreso de dicho personal a una nueva ubicación en Plaza del Pilar nº 18, en la misma planta baja y situada junto a la entrada de acceso a padrón y registro general.

A la vista de las alegaciones presentadas sobre el traslado de la OMIC de la C/ Boterón, reflejadas en expediente 0306303/17, podemos informar de lo siguiente:

Según figura en el Decreto de 13 de marzo de 2017, la Oficina Municipal de Información al Consumidor, se traslada a la Casa Consistorial, al objeto de unificar la sede con la de la Junta Arbitral y facilitar el acceso de los ciudadanos a estas dos vías de reclamación y consulta.

Asimismo facilita que entre dichas oficinas puedan compartir recursos personales y materiales, especialmente en periodo estival de vacaciones del personal adscrito.

La OMIC ha sido trasladada a la planta calle, de manera que se puedan facilitar los trámites administrativos que puedan ser precisos, junto a la Oficina de Relaciones con los Ciudadanos.

Asimismo, los dos trabajadores adscritos a la Junta Arbitral fueron ubicados en la planta tercera por su proximidad a la Sala de Juntas, lugar donde se realizan las vistas.

Con el regreso del personal adscrito a la Oficina Municipal de Información al Consumidor, a la Plaza del Pilar, se cumple con el doble objetivo planteado en la Queja DI-2064/2016-9:

- Se facilita la accesibilidad a los posibles usuarios.*
- Se unifica en el mismo edificio al personal que puede gestionar los expedientes de mediación. Es frecuente por otro lado, que por distribución de los espacios, una misma oficina tenga a personal en distintas plantas, lo que permite realizar sus trabajos de forma más ágil, que si estuvieran situados en distintos lugares o centros de trabajo.*

Por otra parte, desde el respeto a la normativa de los espacios de trabajo, se intenta armonizar las peticiones de traslado de personal a nuevas ubicaciones, con los espacios existentes en dependencias municipales.

Además, desde el Ayuntamiento de Zaragoza, se ofrecen distintas vías para resolver dudas y/o sugerencias, a través del buzón de la página web municipal, mediante los correos electrónicos, teléfonos.. acercando la Administración al ciudadano.

Lo ideal para muchos otros servicios es disponer de espacios más

amplios que permitan mayor accesibilidad al usuario, así como la confidencialidad requerida, pero hay que combinar necesidades con las posibilidades de espacio y medios.

Se han identificado las dependencias con carteles en diversos lugares de la Casa Consistorial, tanto la ubicación de la Oficina Municipal de Información al Consumidor, como la Junta Arbitral de Consumo, lo que facilita su localización y al estar dentro del propio Ayuntamiento, se considera que para los consumidores resulta más sencillo el acceso a los servicios de información y asesoramiento que prestan dichas unidades.

Asimismo a Oficina Municipal de Información al Consumidor, tiene atención al público los lunes, miércoles y jueves, en horario de 10:30 a 13:30, atención que se presta por orden de llegada, pero al estar ubicadas junto al hall de la Casa Consistorial, las personas que deben ser atendidas, pueden esperar sentadas en los sillones ubicados en dichas zonas, al ser colindantes.

Respecto a la necesidad de una sala de reuniones, el propio Ayuntamiento, facilita a todos los servicios municipales, la reserva de espacios tanto en el Seminario, como en la Casa Consistorial, a través de una aplicación on-line, que funciona de forma ágil y que permite solicitar y utilizar diferentes salas, según el aforo previsto a las reuniones convocadas.

Por último, hay que tener en cuenta que los traslados de personal adscrito a los distintos servicios municipales, no es algo que compete a esta Oficina, pero es razonable pensar que el servicio municipal que ostenta dicha competencia, respeta la normativa vigente aplicable, debiendo ser el Servicio de Asuntos Generales el que informe sobre la idoneidad o no de la ubicación y adecuación, de dicha oficina.

En resumen, a la vista de las alegaciones presentadas el 20 de marzo de 2017 en el expediente mencionado, por el Decreto del Consejero de Servicios Públicos y Personal de fecha 13 de marzo, por el que se autoriza el traslado de la Oficina Municipal de Información al Consumidor, se considera por parte de esta Oficina, que el emplazamiento actual resulta más adecuado y garantiza la prestación de dicho servicio.”

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- No es función de esta Institución, ni se tienen competencias para ello, el tratar de determinar de entre los posibles, cuál pudiera ser el emplazamiento más favorable para la Oficina Municipal de

Información al Consumidor.

No obstante lo anterior, en el escrito de alegaciones presentadas en fecha 20 de marzo de 2017, se exponen de forma exhaustiva los motivos por los que se manifiesta disconformidad con el nuevo emplazamiento físico por lo que, con independencia de la contestación proporcionada a esta Institución, los interesados han de obtener respuesta de las alegaciones presentadas.

Segunda.- Al respecto, en relación con las alegaciones no atendidas, es de observar que la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y, en particular, su artículo 21, prevé que:

“1.- La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación.

....

El plazo máximo en que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea”.

Por tanto, la Administración, en este caso la Municipal, debe dar contestación formal a las alegaciones formuladas por el propio trabajador integrante de esa Administración, estando clara la obligación que tiene de dictar resolución expresa de cuantos escritos o solicitudes se formulen por los interesados, resolviendo motivadamente sobre todas las cuestiones que allí se plantean.

III.- RESOLUCIÓN

Por todo lo expuesto, en uso de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, considero conveniente elevar a su consideración lo siguiente:

SUGERIR al Ayuntamiento de Zaragoza que proceda a dar contestación a las alegaciones presentadas el pasado 20 de marzo de 2017, resolviendo motivadamente sobre todas las cuestiones allí contenidas.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo

no superior a un mes me comuniqué si acepta o no la Sugerencia formuladas, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

Zaragoza, a 3 de julio de 2017
EL JUSTICIA DE ARAGÓN (e.f.)

FERNANDO GARCÍA VICENTE