

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'ESPORT

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 13 de desembre de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Les tarifes i abonaments d'accés a les Piscines Bernat Picornell no estaven publicades i, després de demanar informació a través de correu electrònic, li havien respost que aquesta informació no estava disponible per aquell mitjà, i que no podien facilitar-les ni per telèfon, ni per correu electrònic, perquè era la política d'empresa.
- El dia 4 de desembre, va voler utilitzar la sauna de vapor, però no funcionava, i, tot i així, li van cobrar el preu sencer de l'entrada. També estava tancada la banyera d'hidromassatge més gran, que es trobava en un dels vestuaris. Aquell dia, l'alta ocupació feia que la piscina, la sauna seca i l'hidromassatge estiguessin saturats.
- Va demanar disposar d'un formulari de queixes, i li van respondre que només es podia fer aquesta gestió de manera presencial, o a través del seu contacte.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a la **Regidoria d'Esports** per conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 20 de desembre de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 23 de gener de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

Les empreses i entitats gestores dels centres esportius municipals (CEM) tenen la responsabilitat d'aconseguir els ingressos necessaris per fer viable la concessió i els projectes i serveis esportius que ofereixen o acullen. Per aconseguir-ho, les estratègies actuals se centren a fer, principalment, publicitat activa de tot el que el centre esportiu ofereix, posant el focus en el servei o producte i deixant en un segon nivell de concreció la informació sobre el preu que es dona directament a les persones usuàries que hi estan interessades (excepte en casos concrets de campanyes de captació).

Tot i que segons l'article 7 del Reglament de les instal·lacions esportives de la ciutat, actualment en revisió, a cadascuna de les instal·lacions esportives municipals ha de figurar un rètol que indiqui el preu de l'ús dels serveis de la instal·lació, redacció que també es recull en una clàusula del contracte de concessió del CEM Piscines Bernat Picornell, aquesta consigna no s'ajusta als temps actuals i no té en compte els avenços tecnològics dels darrers anys, ni l'evolució que ha sofert l'àmbit de la comunicació, ni el mateix sistema esportiu. Els CEM han anat abandonant progressivament el paper, i s'han passat a la informació digital en web i xarxes.

L'entitat concessionària té l'obligació d'aplicar els preus públics municipals que aprova la Comissió de Govern de l'Ajuntament de Barcelona. A dia d'avui, estan aplicant els preus públics, tot i que en algunes ocasions s'apliquen bonificacions o descomptes que formen part de les diverses estratègies comercials per a la captació de nous abonats.

Amb referència a la publicitat de les tarifes, cada concessionari defineix el mecanisme que considera més adient per tal de donar publicitat activa als preus d'utilització del centre. Aquest mecanisme forma part de la política comercial de l'equipament i té incidència directa en la viabilitat econòmica del CEM, que és un objectiu prioritari per al concessionari. Des de l'any 2020, amb la situació de pandèmia, la majoria d'operadors prefereixen potenciar el tracte personal individualitzat amb els clients i clientes, per tal de poder-los oferir la quota que s'adapti més a les seves necessitats i aconseguir, així, que s'inscriguin. Per aquest fet, es busca que la persona interessada assisteixi presencialment al centre.

Tot i això, l'Ajuntament ha suggerit al CEM que revisi la política comercial actual per, almenys, donar la informació bàsica de tarifes a qui hi contacti telefònicament.

Si es vol disposar de fulls de reclamació oficials (OMIC), primerament cal fer una queixa per escrit al centre, i més endavant, si escau, per via telemàtica a la mateixa oficina del consumidor.

També, l'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania la plataforma IRIS (via telemàtica o telefònica).

El CEM disposa d'una adreça electrònica genèrica per a qualsevol queixa o suggeriment, que té publicada al seu web, amb les dades bàsiques del centre: info@picornell.cat.

Està previst rehabilitar els vestidors del centre tan aviat com sigui possible. De moment, fins que es concedeixi la llicència i es puguin començar les obres, es van fent actuacions de manteniment, sobretot a la part de les dutxes.

Actualment, la sauna de vapor i la banyera d'hidromassatge estan en funcionament. Els treballs de reparació de les incidències de manteniment i de millora els van tenir fora de servei més temps del previst i desitjat, fins que el fabricant va subministrar el material específic que s'havia de substituir perquè funcionés de manera correcta.

CONSIDERACIONS

1. La publicació de les tarifes dels CEM

Les tarifes dels CEM tenen la consideració de preus públics. D'acord amb el Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, del text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, les entitats locals poden establir preus públics per a la prestació de serveis de competència municipal, quan les persones sol·licitants els requereixin o rebin de manera voluntària, com és el cas dels CEM.

La Comissió de Govern, el 22 de desembre de 2022, va aprovar els preus públics vigents per a l'ús de les instal·lacions esportives municipals, entre les quals es troben les Piscines Bernat Picornell, i que es van publicar al *Butlletí Oficial de la Província de Barcelona* del 27 de desembre d'aquell any. Més enllà de les seves polítiques empresarials, els concessionaris o gestors de les instal·lacions esportives s'han d'ajustar a aquestes tarifes, que preveuen diverses situacions de les persones usuàries a les quals s'han d'aplicar bonificacions.

La publicació dels preus públics és obligatòria per al consistori, d'acord amb allò previst a la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Així mateix, com apunta l'informe municipal, d'acord amb el Reglament de les instal·lacions esportives de la ciutat de Barcelona, vigent des de l'any 1992, a cada CEM ha de figurar un rètol que, entre altres, ha d'informar del preu de l'ús ocasional de les instal·lacions esportives. Aquesta obligació també s'inclou al contracte de concessió o de gestió de serveis públics del CEM, com una obligació de les empreses gestores o concessionàries dels equipaments esportius.

Segons l'informe municipal, el reglament es troba en revisió. Ara bé, fins que aquest no es modifiqui, l'obligació d'informar sobre les tarifes és vigent. En qualsevol cas, a parer de la Sindicatura, **la revisió hauria de mantenir l'obligació de publicitat de les tarifes**, encara que sigui en un suport més actualitzat diferent al del rètol.

De fet, hem pogut comprovar com la majoria de les empreses gestores o concessionàries del CEM publiquen les diverses tarifes al web de l'equipament esportiu. En canvi, en el cas de les Piscines Bernat Picornell, aquesta informació no és prou transparent. Apareix redirigida al web de l'entitat gestora Forus (<https://foruspicornell.deporsite.net/inscribete>) i, per tant, resulta difícil d'accedir-hi per a les persones que únicament consultin el web de l'equipament esportiu.

2. L'obligació dels CEM de disposar de fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia

La finalitat essencial dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia és establir un procediment harmonitzat, sistemàtic i senzill, a fi que les persones consumidores puguin formular fàcilment les seves queixes, reclamacions o denúncies en relació amb l'activitat que duen a terme els establiments comercials i amb les activitats de prestació de serveis, sempre que pateixin alguna mena d'incidència o circumstància que alteri el funcionament normal de les seves relacions de consum.

D'acord amb el Decret 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum, **totes les persones físiques i jurídiques de Catalunya que prestin serveis a persones consumidores han de disposar de fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia** (art. 1.2).

Els fulls han d'estar a disposició immediata de les persones consumidores a l'establiment i, si té web o adreça electrònica, amb independència de disposar de fulls de reclamació, **pot posar-los a disposició d'aquestes persones al web o els pot trametre mitjançant correu electrònic si així ho demanen** (art. 7.1).

El Decret estableix el procediment de tramitació de les queixes i reclamacions, i disposa que, si la persona consumidora no rep una resposta satisfactòria en el termini d'un mes, pot trametre un exemplar del full a un organisme habilitat, com ara l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC).

L'incompliment dels preceptes continguts en aquest decret té la consideració d'infracció administrativa i se sanciona de conformitat amb el que disposa la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del codi de consum de Catalunya.

Per tant, **les empreses gestores i concessionàries dels CEM estan obligades a facilitar a les persones usuàries el full de reclamació, ja sigui de manera presencial o a través de mitjans telemàtics.** Cal, doncs, que l'òrgan municipal titular del servei s'asseguri que els concessionaris compleixen rigorosament amb aquesta obligació.

3. Obligació dels gestors de mantenir el CEM en bon estat de conservació

Segons el Reglament de les instal·lacions esportives de la ciutat de Barcelona, **l'Ajuntament ha de vetllar perquè els equipaments esportius municipals es mantinguin en bon estat de conservació, i el gestor ha de complir les clàusules de condicions imposades en aquesta matèria.** El reglament considera que **l'incompliment del deure d'executar amb diligència les tasques de manteniment i de conservació adequades pot ser una causa de resolució contractual** (art. 48).

Sembla lògic que, si s'han de fer reparacions puntuals, alguns serveis dels equipaments restin tancats fins a l'acabament de les obres que siguin necessàries.

Ara bé, a fi de complir aquesta obligació amb la diligència deguda, les obres han de durar el menor temps possible per no perjudicar les persones usuàries. Així mateix, seria convenient que, sempre que fos possible, les obres es programessin en períodes en els quals hi hagi un nombre menor d'usuaris.

En el cas objecte de queixa, no disposem d'informació suficient per valorar si es tractava d'una reparació de caràcter urgent que no permetia una programació més adequada. En qualsevol cas, **les intervencions de manteniment i la seva programació s'han d'anunciar als usuaris amb un temps d'antelació suficient,** per no ocasionar unes expectatives de servei que no es poden complir, com sembla que és el cas objecte d'aquesta queixa.

Per tot el que s'ha exposat, creiem convenient recordar la figura del responsable del contracte, recollida a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (art. 62). **La persona responsable del contracte té àmplies potestats per supervisar l'execució de la gestió i adoptar les decisions que convinguin per assegurar la correcta gestió contractada.**

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de la Regidoria d'Esports no ha estat suficient per garantir que el servei del Centre Esportiu Municipal Piscines Bernat Picornell es presta amb la qualitat deguda i amb respecte als drets de les persones usuàries.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a la Regidoria d'Esports** que s'asseguri que tots els centres esportius municipals apliquen la mateixa política de transparència en la publicació de les tarifes generals per a les persones usuàries, amb independència de les seves estratègies empresarials.
- **Recomanar a la Regidoria d'Esports** que vetlli perquè totes les empreses gestores o concessionàries dels centres esportius municipals compleixin rigorosament la normativa de consum, especialment pel que fa a l'obligació de facilitar a les persones usuàries la presentació de queixes, reclamacions o denúncies de manera senzilla.
- **Recomanar a la Regidoria d'Esports** que, en properes contractacions de la gestió dels centres, s'incloguin obligacions a les empreses o entitats adjudicatàries amb relació a la programació i la informació de l'execució d'obres de manteniment de les instal·lacions, a fi d'evitar perjudicis innecessaris a les persones usuàries.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.