

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'ESPORT (ESPORTS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 10 d'octubre de 2023 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El dia 24 de setembre de 2023, com a coordinador del Club Patí Riudoms, va demanar a la consergeria del poliesportiu del Camp del Ferro les claus del vestuari per tal que els integrants del seu equip poguessin preparar-se per al partit d'hoquei contra l'equip Club Patí Congrés.
- Per poder lliurar-li les claus, li van demanar l'original del seu DNI. El ciutadà es va oferir a mostrar el document per tal que el conserge anotés les dades que necessitava, però aquest li va insistir en la necessitat que el diposités allà, oferint-li l'opció de facilitar el carnet de conduir, la targeta sanitària o el carnet de biblioteca. Però el requisit era que fos un document original.
- Com que no estava d'acord amb aquest requisit, va demanar de parlar amb un responsable. En aquell moment el van informar que també podia dipositar 5 euros, i li van lliurar un full de reclamacions de consum per si volia presentar una reclamació. Tot i això, li van reiterar que si no deixava res a canvi no li podien donar la clau del vestidor.
- Finalment, el pare d'un jugador va deixar el seu carnet de conduir, i ningú de les instal·lacions els va acompanyar. En arribar al vestidor van trobar la porta oberta i el lloc brut, ple d'ampolles buides i papers. L'aspecte era el d'un vestidor usat que no s'havia netejat.

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 al **Districte de Sant Andreu** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 29 de novembre de 2023 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 21 de desembre de 2023 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la informació sobre el procediment que té el Poliesportiu Camp del Ferro per permetre l'ús de les seves instal·lacions i vestuaris als equips visitants, així com sobre l'estat en què van trobar els vestidors.

CONSIDERACIONS

1. Manca d'informació de la normativa d'ús de la instal·lació esportiva

El Districte de Sant Andreu corrobora els fets relatats per la persona promotora de la queixa pel que fa a la seva negativa a dipositar un document acreditatiu de la seva identitat a fi d'obtenir la clau del vestidor.

En aquest sentit, el consistori assenyala que la regulació de l'ús dels vestidors del Poliesportiu Municipal Camp del Ferro es recull a l'article 3.5 d) de les normes de funcionament del poliesportiu de la manera següent:

En les activitats de grup que es vinguin a fer a les instal·lacions, la persona responsable dels participants ha de mostrar a la persona encarregada del control d'accés a la instal·lació el seu DNI o document acreditatiu per poder accedir als vestidors i a la resta d'espais esportius. **Per obtenir les claus dels espais que s'hagin d'utilitzar, la persona responsable ha de dipositar un document identificatiu, que se li tornarà una vegada lliurades les claus a la sortida.**

De fet, el Reglament de les instal·lacions esportives de la ciutat de Barcelona, vigent des de l'any 1992 i actualment en revisió, dedica una secció als drets de les persones usuàries. Entre aquests drets es recull el **dret a utilitzar les instal·lacions esportives de la manera que preveuen el reglament i les normes d'ús particulars** (art. 12).

Per tant, és evident que **la informació relativa al funcionament i a l'ús d'aquella instal·lació pública ha d'estar a l'abast, si més no, de les persones usuàries**, en tant que destinatàries, i a fi de conèixer els seus drets i obligacions al respecte.

Tot i això, **després de consultar el web del poliesportiu, hem pogut constatar que no hi apareixen publicades les normes de funcionament.** Aquesta exigència de publicació l'haurien de tenir en compte tant l'entitat gestora del poliesportiu com els òrgans municipals responsables de supervisar la gestió.

Així mateix, tampoc sembla que el treballador que va atendre l'usuari les hi mostrés en el moment de l'incident per tal d'aclarir aquella situació.

2. Presentació de queixes relatives a instal·lacions esportives municipals

Davant de la disconformitat de l'interessat, des de la instal·lació esportiva se li va facilitar el full de reclamacions en matèria de consum. Ara bé, l'Ajuntament manifesta que, en una situació com aquesta, la via per presentar una queixa no és el full de reclamacions en matèria de consum, sinó els sistemes habilitats pel consistori per comunicar i resoldre les incidències relacionades amb espais i equipaments de la ciutat: el telèfon 010 o l'IRIS.

Les queixes i reclamacions que s'interposen a través de l'IRIS arriben directament als responsables dels equipaments de la ciutat, i això permet donar una resposta ràpida i directa als diferents incidents que poden produir-se, alhora que evita fer recorreguts fora del mateix Ajuntament i obstruir serveis que tenen una altra finalitat.

Així doncs, **és fonamental que les persones que treballen en aquestes instal·lacions municipals coneguin amb exactitud el circuit de presentació de queixes** per orientar correctament les persones usuàries.

La Sindicatura recorda que el Reglament de les instal·lacions esportives de la ciutat de Barcelona recull el dret de qualsevol persona usuària d'una instal·lació a fer reclamacions o suggeriments que cregui que són escaients en relació amb el funcionament o amb la gestió de la instal·lació. Segons el Reglament, la via per fer-ho és mitjançant un escrit dirigit al president/a del Consell Municipal del Districte on estigui situada la instal·lació o al regidor/a-conseller/a d'Esports, indistintament (art. 15).

No es pot obviar que **les queixes i els suggeriments de la ciutadania són l'indicador principal per conèixer el bon funcionament dels equipaments municipals.**

3. Estat dels vestidors del Poliesportiu Camp del Ferro

L'Ajuntament facilita a la Sindicatura el protocol de neteja del poliesportiu, que predetermina, entre d'altres accions:

Els caps de setmana, l'empresa contractada de neteja realitza la neteja i desinfecció dels vestidors com a mínim:

- Abans de començar les activitats
- Al migdia

Per altra banda, el personal de manteniment fa una revisió prèvia a l'entrega de les claus del vestidor per tal de recollir qualsevol objecte o brutícia que hi hagi al vestidor abans de l'entrada de l'equip següent.

Sobre la situació que es va donar en concret, reproduïm les manifestacions literals de la gestió del poliesportiu:

En referència al mal estat dels vestidors, no ens consta aquell dia cap incidència al respecte. A part de la neteja realitzada per l'empresa de neteja durant el dia, el personal de manteniment fa un repàs abans de fer entrega dels vestidors per tal que estiguin en condicions òptimes d'ús. No en tenim constància, però és possible que aquell dia, després del conflicte inicial amb les claus, i les presses per tal que el partit s'iniciés a temps, evitant endarreriments i sancions federatives, no es realitzés el repàs previ i es trobessin al vestidor ampolles o algun objecte deixat pels usuaris anteriors.

Des del consistori afirmen que el Poliesportiu Camp del Ferro no ha rebut queixes a través de l'IRIS que facin referència a la neteja. Per això, entenen que es podria tractar d'un fet puntual i molt condicionat a l'incident amb l'interessat.

Tot i això, caldrà tenir en compte el fet i reforçar la revisió dels vestidors abans d'entregar-los als equips locals i visitants, especialment en dies d'acumulació de partits, per tal que no es produeixi una situació semblant.

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 del Districte de Sant Andreu no ha estat l'adequada pel que fa a la informació que es fa accessible a la ciutadania sobre la normativa d'ús del Poliesportiu Camp del Ferro ni pel que fa a com se l'orienta a l'hora de presentar queixes i suggeriments.**

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

- **Recomanar al Districte de Sant Andreu** que garanteixi que els centres esportius municipals publiquen adequadament la normativa d'ús de les instal·lacions, per tal que aquesta estigui a l'abast i sigui coneguda per les persones usuàries.

- **Recomanar al Districte de Sant Andreu** que s'asseguri que les persones treballadores dels centres esportius municipals coneixen el canal indicat per tramitar queixes i suggeriments i n'informen convenientment.
- **Recomanar al Districte de Sant Andreu** que es reforci la revisió i neteja dels vestidors abans de lliurar-los als equips locals i visitants.

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.