



RESOLUCIÓ

Esports



**DRET A L'ESPORT
CIUTAT EQUITATIVA**

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 6 de febrer de 2026, el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El 3 de setembre de 2025, havia inscrit la seva filla al curs de pàdel per a infants de 5 a 7 anys, a un centre esportiu, abonant la quota i signant la domiciliació bancària. La menor va assistir a la primera classe amb normalitat. Pocs dies després, el centre va comunicar la cancel·lació del curs per manca de participants, malgrat que en el moment de la inscripció se'ls havia indicat que quedaven poques places. A més, altres famílies havien rebut explicacions diferents.
- El 10 de setembre va comprovar que el mateix professor impartia classes a un altre grup de més edat, fet que el feia pensar que el curs es va substituir sense una comunicació transparent. Va presentar una reclamació escrita, però no se li va facilitar còpia ni havia rebut resposta. L'import abonat es va retenir durant dos mesos i finalment es va retornar en efectiu, tot i haver-se pagat amb targeta.
- Pel que feia al servei de piscina escolar (del període novembre 2025 - febrer 2026), el 30 de gener es va suspendre la classe perquè l'aigua no estava climatitzada, sense avís previ, quan els infants ja s'havien desplaçat i canviat. Es va presentar una reclamació davant l'Ajuntament. El 6 de febrer també es va suspendre la sessió d'14 i 15 d'una escola, tot i que el servei es va mantenir per a altres escoles.
- Denunciava també que els monitors no entraven a l'aigua amb els infants i que, malgrat les queixes presentades, no havia rebut cap resposta clara ni s'havia percebut cap millora en el servei.



Actuacions fetes

La Sindicatura va admetre la queixa a tràmit i en va iniciar l'anàlisi per determinar si s'havien respectat els [drets de la ciutadania](#) i els [principis de bona administració](#).

El dia 12 de febrer de 2026, la Sindicatura es va adreçar a l'[Institut Barcelona Esports](#) per tal de conèixer les intervencions efectuades en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 17 de juliol de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa els motius que justifiquen els fets expressats per l'interessat, i també el tràmit donat a la seva reclamació.

CONSIDERACIONS

1. Col·laboració municipal amb la tasca supervisora de la Sindicatura de Greuges

L'Ajuntament ha trigat més de cinc mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, [incompleix el deure de col·laboració](#) establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, [es recorda a l'Institut Barcelona Esports l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura perquè pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania](#), així com el fet que aquesta Sindicatura està legalment habilitada per fer públics els departaments o organismes que obstaculitzin l'exercici de les seves funcions en l'informe anual que presenta al Consell Municipal.

2. Transparència i informació a les famílies en la cancel·lació del curs de pàdel infantil

La queixa té origen en la cancel·lació del curs de pàdel per a infants de 5 a 7 anys iniciat el setembre del 2025. Segons la informació facilitada per l'Ajuntament, el grup requeria una inscripció mínima de sis participants i finalment només es van formalitzar quatre inscripcions, circumstància que va motivar la suspensió de l'activitat un cop ja havia començat.



Des d'una perspectiva de qualitat del servei i de bona administració, no es qüestiona la facultat de l'entitat gestora d'anul·lar una activitat quan no s'assoleix el nombre mínim de participants necessari per garantir-ne la viabilitat. Tanmateix, la qüestió rellevant en aquest cas no és tant la decisió final de cancel·lar el curs com la informació facilitada a les famílies durant el procés d'inscripció.

Segons exposa la persona promotora de la queixa, en el moment de formalitzar la inscripció li van indicar que quedaven poques places disponibles. Aquesta informació podia induir raonablement a pensar que el grup estava proper a omplir-se i que, per tant, hi havia perspectives suficients perquè l'activitat es desenvolupés amb normalitat. En canvi, no consta que se l'informés expressament que el curs encara no havia assolit el nombre mínim de participants requerit, ni tampoc del nombre efectiu d'infants inscrits en aquell moment i del risc real que l'activitat acabés cancel·lant-se per manca de quòrum.

En aquest context, la informació facilitada no sembla haver reflectit de manera completa la situació real de l'activitat. Aquesta manca de transparència podia generar en les famílies una confiança legítima que el curs es duria a terme en les condicions anunciades, confiança que es va veure reforçada pel fet que la menor iniciés efectivament l'activitat i assistís a la primera sessió abans de comunicar-se'n la cancel·lació.

Cal tenir present que la contractació d'activitats extraescolars comporta sovint una planificació prèvia de l'organització familiar i de les rutines dels infants. Per aquest motiu, és especialment important que les persones usuàries disposin d'informació clara i suficient sobre aquelles circumstàncies que poden condicionar la realització efectiva del servei ofert.

La resposta municipal indica que l'entitat gestora va intentar completar el grup contactant amb famílies d'anys anteriors i que, mentre es valorava aquesta possibilitat, es va ajornar el retorn de les quotes abonades. Aquesta actuació és coherent amb la voluntat de mantenir l'activitat, però posa també de manifest que la seva continuïtat estava condicionada a l'assoliment posterior del nombre mínim d'inscrits, circumstància que caldria que les famílies afectades haguessin conegut des d'un inici.

Pel que fa a la gestió posterior de la incidència, l'Ajuntament informa que es va contactar per telèfon amb les famílies per comunicar-los la suspensió del curs i que es van retornar les quantitats abonades. Tot i que aquestes actuacions van permetre restituir la situació econòmica de les persones afectades, no eliminen la percepció de manca de transparència que es deriva de les expectatives generades en el moment de la inscripció i de la informació proporcionada sobre la viabilitat real de l'activitat.



3. Drets de les persones usuàries davant les interrupcions del servei de piscina

La segona qüestió plantejada fa referència a la suspensió puntual de determinades sessions del servei de piscina escolar durant els mesos de gener i febrer del 2026, en un context d'incidències relacionades amb la temperatura de l'aigua i de l'ambient de la piscina.

Segons la informació facilitada per l'Ajuntament, aquestes incidències estaven relacionades amb unes actuacions tècniques necessàries per adequar els deshumidificadors i instal·lar quatre noves calderes destinades a garantir la temperatura de l'aigua, de l'aigua calenta sanitària i de la climatització dels diferents espais de l'equipament. Tot i que aquestes actuacions van afectar el confort habitual de les persones usuàries, el consistori sosté que els registres es van mantenir en tot moment dins dels paràmetres previstos pel Reial decret 742/2013 i pel Decret 95/2000.

La normativa aplicable atribueix als titulars de les piscines d'ús públic la responsabilitat de garantir-ne el funcionament, el manteniment, la salubritat i la seguretat, així com d'implementar sistemes d'autocontrol que permetin identificar i corregir qualsevol risc associat a la instal·lació. Així mateix, estableix l'obligació de garantir unes condicions adequades de qualitat de l'aigua, temperatura i ventilació.

En el mateix sentit, el Reglament de les instal·lacions esportives de la ciutat de Barcelona disposa que l'Ajuntament ha de vetllar per un manteniment i una conservació adequats de les instal·lacions esportives municipals (article 30), i imposa a les entitats gestores el deure d'executar diligentment les tasques de manteniment i conservació necessàries perquè la instal·lació pugui complir la finalitat de servei públic a la qual està destinada (article 48.b).

En relació amb els fets denunciats, és important distingir entre les interrupcions derivades de tasques ordinàries de manteniment, previsible i inherents al funcionament normal d'una instal·lació esportiva, i aquelles afectacions extraordinàries o incidències que comporten una alteració significativa de la prestació del servei contractat. Les primeres formen part de les obligacions de conservació i seguretat de l'equipament i, en principi, no generen automàticament un dret a compensació econòmica. Les segones, en canvi, poden plantejar conseqüències diferents quan impedeixen o frustren la prestació efectiva del servei per causes alienes a les persones usuàries.

En aquest punt cal recordar que l'article 46.2 del text refós de la llei reguladora de les hisendes locals estableix que, quan per causes no imputables a l'obligat al pagament, el servei o l'activitat no es presti o no es desenvolupi, és procedent la devolució de l'import corresponent. Igualment, l'article 123-5 del Codi de consum de Catalunya reconeix el dret de les persones consumidores a obtenir la devolució total o parcial del preu satisfet en cas d'incompliment o compliment defectuós del servei contractat. Aquestes previsions són



especialment rellevants en situacions extraordinàries en què la prestació contractada no arriba a materialitzar-se o ho fa en unes condicions substancialment diferents de les compromeses.

Ara bé, de la informació aportada no es desprèn que ens trobem davant una situació d'aquesta naturalesa. Segons la resposta municipal, la instal·lació va informar les diferents escoles usuàries de les incidències existents i els va facilitar dades actualitzades sobre la temperatura de l'aigua i de l'ambient perquè poguessin valorar si mantenien o no l'activitat programada. En concret, respecte de la sessió del dia 30 de gener de 2026, s'indica que va ser l'escola qui va decidir no impartir la classe després de valorar les circumstàncies concurrents, i no pas una suspensió acordada de manera unilateral pel centre esportiu. El mateix criteri es va aplicar amb la resta de centres educatius afectats, als quals es facilitava informació sobre l'evolució de la situació perquè poguessin adoptar les decisions que consideressin oportunes.

Des d'aquesta perspectiva, els fets descrits semblen respondre a una situació transitòria associada a unes actuacions de millora i adequació de les instal·lacions, respecte de les quals l'Ajuntament afirma haver mantingut informades les escoles participants. Això no impedeix comprendre el malestar manifestat per les famílies, sobretot en aquells casos en què els infants ja s'havien desplaçat a l'equipament i s'havien preparat per dur a terme l'activitat abans que es decidís suspendre-la.

Finalment, amb la informació disponible, no s'aprecien elements suficients per concloure que la piscina hagués incomplert les exigències sanitàries establertes en la normativa aplicable. Al contrari, la documentació facilitada indica que, malgrat la disminució del confort derivada de les obres i actuacions tècniques en curs, els paràmetres de funcionament es mantenien dins dels límits reglamentàriament exigibles.

4. La vigilància dels menors en les classes de natació infantil

La persona promotora de la queixa manifesta també la seva preocupació pel fet que els monitors no entressin a l'aigua durant les classes de natació infantil.

Sobre aquesta qüestió, l'Ajuntament informa que els protocols dels cursets adreçats a infants en etapa d'educació infantil exigeixen la presència dels responsables dins de l'aigua, amb una ràtio d'un monitor per cada vuit infants. També assenyala que, en ocasions, el monitor pot sortir-ne puntualment per obtenir una visió global del grup, sense deixar-lo desatès en cap moment.

Aquesta explicació és coherent amb la finalitat de protecció que inspira la normativa de seguretat de les piscines d'ús públic. El Decret 95/2000 atribueix als titulars de les



instal·lacions la responsabilitat de garantir la seguretat de les persones usuàries i imposa l'obligació d'identificar i controlar tots els riscos potencials existents a la instal·lació.

Així mateix, la normativa posa un èmfasi especial en la vigilància dels menors en entorns aquàtics, sobretot perquè es tracta d'un col·lectiu especialment vulnerable davant el risc d'accidents.

Per aquest motiu, tot i que la justificació municipal es considera raonable des d'un punt de vista tècnic, és important que la coordinació de la instal·lació continuï supervisant de manera efectiva el compliment dels protocols interns, especialment quan les activitats es dirigeixen a infants d'edat preescolar.

5. La resposta municipal a les reclamacions presentades per l'interessat

Finalment, pel que fa a l'atenció dispensada a les reclamacions de l'interessat, la informació municipal assenyala que l'Institut Barcelona Esports va respondre les queixes presentades a través del sistema IRIS, facilitant informació sobre la cancel·lació del curs de pàdel, el retorn dels imports abonats i les incidències relacionades amb la piscina.

Tanmateix, la documentació analitzada evidencia que la percepció de la persona usuària va ser la de manca d'informació i de resposta efectiva. Aquesta circumstància revela, de nou, una possible disfunció comunicativa entre l'organització i les famílies afectades.

Més enllà de l'existència formal d'una resposta administrativa, la bona administració exigeix que les comunicacions siguin prou clares, completes i comprensibles per permetre que les persones interessades coneguin amb precisió les causes dels fets denunciats i les actuacions adoptades per corregir-los.

DECISIÓ

D'acord amb la Carta municipal de Barcelona, aquesta institució té com a missió defensar els drets i les llibertats de la ciutadania i, amb aquesta finalitat, pot supervisar l'activitat de l'Administració municipal.

Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'Institut Barcelona Esports es considera adequada amb caràcter general**, si bé s'aprecien algunes mancances en la transparència de la informació facilitada i en la comunicació mantinguda amb la persona interessada per part de l'entitat gestora del Centre Esportiu Municipal.



Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura resol:

- **Recomanar a l'Institut Barcelona Esports** que s'asseguri que l'entitat gestora reforça la informació facilitada a les persones usuàries, tant en el moment de la inscripció com davant de qualsevol incidència o modificació dels serveis, garantint una comunicació clara, completa i oportuna.
- **Recomanar a l'Institut Barcelona Esports** que s'asseguri que l'entitat gestora vetlla pel compliment efectiu dels protocols de supervisió dels infants durant les activitats aquàtiques i garanteix una vigilància adequada per part del personal monitor.
- **Recordar a l'Institut Barcelona Esports** que té l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura i facilitar-li la informació que li sol·liciti dins del termini previst legalment per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals.

Aquesta resolució es comunicarà a la persona que va formular la queixa i a l'òrgan municipal competent. Per mitjà de l'informe anual d'aquesta Sindicatura, també se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els objectius de desenvolupament sostenible (ODS), d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu **16.6 "Màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania"**.