

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (ESPORTS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 3 d'abril de 2024, la persona interessada va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El 10 d'octubre de 2022 es fa esfondrar el sostre de la Piscina Sant Jordi, fet que va impedir fer-ne ús mentre van durar les obres de remodelació. Durant aquell temps, els gestors de l'equipament esportiu no van oferir cap contraprestació a les persones sòcies, i alhora els demanaven que no retornessin el rebut.
- Arran de la impossibilitat de fer ús de la piscina, es va interessar per fer classes de pilates, però li demanaven que les abonés, a raó d'entre 60 i 70 euros mensuals, tot i que la quota de sòcia amb piscina només en costava 41. Per tant, no va poder rebre cap prestació alternativa.
- Va decidir retornar el rebut, entre altres motius per la manca d'informació i la nul·la col·laboració per compensar la situació amb unes classes de pilates.
- El juny del 2023 es va reobrir la piscina, i el gener del 2024 va provar d'inscriure's de nou com a sòcia, però li exigien que es posés al corrent de pagament, ja que tenia impagat el rebut del mes d'octubre del 2022.
- La seva voluntat era la d'inscriure's en condicions de nou soci, sense haver d'abonar el rebut retornat, ja que no va poder fer ús de les instal·lacions durant aquell mes d'octubre del 2022.
- Va intentar gestionar aquesta situació amb la cap d'administració de la Piscina Sant Jordi, basant-se en una resolució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona sobre un tema similar, però els gestors del centre no ho van acceptar, al·legant que la resolució referida distingia entre un curs de natació en el marc d'una relació esporàdica i un abonament de persona usuària, la qual manté una relació continuada en el temps.

- En la resolució esmentada s'explicava que la quota del mes d'octubre s'havia compensat per la del mes en curs amb el pagament efectuat el mes d'octubre.
- Considerava que fer distincions entre socis i usuaris esporàdics era un greuge comparatiu.

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 l'Institut Barcelona Esports** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 9 d'abril de 2024 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 9 de maig de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el sistema de compensació que va aplicar el CEM Piscina Sant Jordi, arran de l'incident que va afectar l'ús d'un dels serveis principals de la instal·lació esportiva Piscina Sant Jordi.

CONSIDERACIONS

1. Compensació a les persones usuàries del CEM Piscina Sant Jordi arran de la incidència que va afectar el servei

Arran d'un incident ocorregut a les instal·lacions de la Piscina Sant Jordi, es va haver de suspendre durant vuit mesos l'ús de la piscina, que és una de les prestacions principals de l'equipament.

La normativa de funcionament de la Piscina Sant Jordi, pel que fa al **pagament de quotes**, especifica el següent: "En cas d'aturada tècnica d'un espai o servei per tasques de manteniment i/o adequació, l'usuari no tindrà dret a cap compensació econòmica".

Aquesta clàusula és coherent amb la finalitat per la qual va ser instaurada si es té en compte l'obligació de **manteniment de les instal·lacions**. Concretament, l'obligatorietat de buidar anualment el vas de la piscina per netejar-lo o filtrar l'aigua i garantir-ne la salubritat, o bé les diferents actuacions de manteniment d'altres espais de l'equipament. En aquests casos, sembla raonable que no es compensi les persones usuàries amb el retorn de la part proporcional de la quota mensual.

Ara bé, una cosa serien les tasques ordinàries de manteniment i una altra de ben diferent seria el cas **d'afectacions superiors o imprevistos**, com va ser la caiguda d'una part del sostre de la piscina, que va ocasionar l'aturada del servei durant uns mesos. Davant d'aquesta situació, la resposta o l'alternativa que es va donar a les persones afectades es va articular conjuntament entre l'Institut Barcelona Esports (IBE) i el concessionari, a través d'un acord de compensacions.

En aquest cas, es va prendre la decisió de rebaixar les quotes d'abonament dels mesos posteriors al tancament i, en el moment de la reobertura del servei, es va compensar la quota del mes en curs amb el pagament ja efectuat al mes d'octubre, quan van tenir lloc els fets.

Segons informa el consistori, també es van aplicar una sèrie de bonificacions als abonats, que oscil·laven entre el 100% per a les persones abonades que només utilitzaven la piscina, i el 40% per a les inscrites en la modalitat prèmium.

Aquesta solució pretenia evitar les baixes de les persones abonades per esmorteir l'impacte econòmic negatiu que va suposar per la concessió de les obres de reparació. Alhora, el consistori entén que es beneficiava l'usuari que mantenia la quota de soci sense haver de pagar l'import de la matrícula per a nous abonats un cop es donés d'alta de nou.

Assenyalen que la sala de fitnes funcionava amb normalitat i que es van incrementar les activitats dirigides amb una oferta més àmplia d'horaris i classes, per tal d'oferir activitat física en sec similar a les activitats aquàtiques que s'organitzaven.

Malgrat això, en el cas de la persona interessada, la mesura compensatòria proposada no s'ajustava a les seves necessitats, i va proposar fer ús d'una de les activitats dirigides durant el temps en què no estigués operativa la piscina. La proposta va ser denegada pel concessionari del centre esportiu municipal (CEM), al·legant que la tarifa que tenia contractada no incloïa activitats dirigides. Aquesta situació va provocar la baixa de la persona interessada i l'impagament del mes d'octubre.

2. Els drets de les persones usuàries del CEM davant la interrupció de la prestació del servei

Tot i això, no podem perdre de vista que les persones usuàries del CEM Piscina Sant Jordi, en tant que servei de prestació voluntària per part del consistori, resten obligades al pagament d'un preu públic pel fet de beneficiar-se del servei.

La normativa reguladora dels preus públics, el Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (TRLRHL), pel que fa al cobrament del preu públic, disposa que, **quan per causes no imputables a l'obligat al pagament del preu, el servei o l'activitat no es presti o desenvolupi, és procedent la devolució de l'import corresponent** (art. 46.2).

Així doncs, l'acord compensatori al qual va arribar el concessionari del servei i l'IBE, era d'assumpció voluntària per part de les persones usuàries, ja que **es podien acollir al dret a deixar d'abonar el preu pel servei no rebut**. Aquesta és l'opció que va prendre la persona interessada. Ara bé, des del CEM no es va facilitar la possibilitat de deixar d'abonar la quota en proporció al temps en què no va poder gaudir del servei, i l'única opció era la del retorn de la quota mensual íntegra.

Segons informa la interessada, ara, per gestionar una alta de nou, el CEM li requereix que aboni l'import de la quota íntegra del mes d'octubre.

Tenint en compte el marc normatiu citat, com a requisit per cursar una alta en l'equipament esportiu a la persona usuària se li hauria de reclamar la part proporcional dels deu dies de la quota mensual que abonava en el moment dels fets, i no l'import íntegre de la quota mensual, com se li està exigint des del CEM.

Aquesta solució és la que **apunta l'IBE en l'informe dirigit a la Sindicatura, segons el qual consta que la persona té un deute de deu dies del mes d'octubre, que és el que ha d'abonar per tal de tornar a inscriure's**, ja que d'acord amb les normatives internes dels CEM, una persona no pot donar-se d'alta novament en la instal·lació municipal si té rebuts anteriors pendents de pagament.

Per tant, caldrà que l'IBE informi d'aquesta qüestió el concessionari del CEM Piscina Sant Jordi, per tal que apliqui a la nova inscripció de la persona interessada l'import correcte del deute.

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 l'Institut Barcelona Esports ha estat insuficient, ja que no sembla que el concessionari del CEM Piscina Sant Jordi tingui coneixement suficient sobre el funcionament del pagament de les quotes de les persones usuàries per tal de reconèixer amb exactitud un deute pendent.**

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

- **Recomanar a l'Institut Barcelona Esports** que s'asseguri que els centres esportius municipals coneixen adequadament els drets de les persones usuàries en relació amb el pagament de les quotes, a fi d'aplicar amb exactitud els imports que cal abonar.
- **Recomanar a l'Institut Barcelona Esports** que informi el CEM Piscina Sant Jordi del deute que té la persona interessada, per tal que se li apliqui correctament en el cas de cursar una nova alta a l'equipament municipal.

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.