

RECOMANACIONS DE CARÀCTER PREVENTIU EN RELACIÓ AMB ALERTES SOBRE PRESUMPTES DISFUNCIONS EN LA PRESTACIÓ DE SERVEIS PÚBLICS

I. RECOMANACIÓ EVACUADA ARRAN D'UNA ALERTA SOBRE UN PRESUMpte MALBARATAMENT DE DINERS PÚBLICS PER LA RENOVACIÓ DELS APARELLS DE JOCS I ENTRETENIMENT EN UNA PLAÇA

A la Bústia Ètica es va rebre una comunicació on la persona comunicant informava sobre la renovació dels aparells de joc i entreteniment situats en una plaça presumptament innecessària perquè els anteriors aparells estaven en perfecte estat de funcionament, de manera que la despesa econòmica que comportava el canvi dels aparells podria comportar un malbaratament d'aquests diners públics.

Efectuades les actuacions d'investigació corresponents, examinada la documentació requerida a l'òrgan gestor afectat, així com la resta d'informació facilitada, i analitzada la normativa d'aplicació, es van traslladar les següents:

CONSIDERACIONS

Primera.- El plec de prescripcions tècniques per al disseny, l'execució i la recepció de les àrees de joc infantil en la seva tercera revisió 2014, elaborat pel Departament d'Informació de Projectes i Recepcions Avaluació, Control de Qualitat i Projectes Jocs Infantils i Gent Gran- Habitat Urbà- Ajuntament de Barcelona en el seu objecte indica el següent:

*"L'objecte d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques (PTT) és establir les condicions de qualitats mínimes que s'han de complir en el disseny, l'execució i la recepció de les àrees de joc infantil, amb la **finalitat de garantir el desenvolupament** de les activitats lúdiques dels infants potenciant la sociabilitat, l'aprenentatge i la diversió dels menors i **evitant alhora els riscos que puguin perjudicar la seva salut i la seva integritat física.**"*

Els requeriments tècnics es sustenten en la relació de normes UNE- EN i UNE que s'indica a continuació:

UNE-EN 1176-1: 2009 "Equipamiento de las áreas de juego. Parte 1: requisitos generales de seguridad y métodos de ensayo." 14 enero de 2009 AEN/CTN 172/ SC3.

UNE-EN 1176-2: 2009 "Equipamiento de las áreas de juego. Parte 2: requisitos de Seguridad específicos adicionales y métodos de ensayos para columpios". 14 enero de 2009 AEN/CTN.

UNE-EN 1176-3: 2009 "Equipamiento de las áreas de juego. Parte 4: requisitos de Seguridad y métodos de ensayo complementarios específicos para tirolinas." 14 enero de 2009. AEN/CTN 172/SC3.

UNE-EN 1176-4:2009 "Equipamiento de las áreas de juego. Parte 5: requisitos generales de Seguridad y métodos de ensayo complementarios específicos para carruseles". 14 enero de 2009 AEN/CTN 172/SC3.

UNE-EN 1176-5:2009 "Equipamiento de las áreas de juego. Parte 5: requisitos generales de seguridad y métodos de ensayo complementarios y específicos para carruseles". 14 enero de 2009 AEN/ctn 172/SC3.

UNE-EN 1176-6:2009 "Equipamiento de las áreas de juego. Parte 6: requisitos generales de Seguridad y métodos de ensayo complementarios y específicos de balancines". 14 enero de 2009 AEN/ctn 172/SC3.

UNE-EN 1176-7:2009 "Equipamiento de las áreas de juego. Parte 7: guía para la instalación, inspección, mantenimiento y utilización". 14 enero de 2009 AEN/ctn 172/SC3.

UNE- EN 1176-11: 2009 "Equipamiento de las áreas de juego. Parte 11: Equipamiento de las áreas de juego. Requisitos de Seguridad y métodos de ensayo suplementarios específicos para redes tridimensionales." 14 enero de 2009 AEN/ctn 172/SC3.

UNE-EN 1177:2009 "Revestimiento de las superficies de las áreas de juego absorbentes de impactos. Requisitos de Seguridad y métodos de ensayo". 14 enero de 2009 AEN/CTN 172/SC3.

UNE 147101: 2000 IN (Guia d'aplicació de la UNE-EN 1176-1).

UNE 147102: 2000 IN (Guia d'apliació de la UNE-EN 1176-7).

UNE 172001:2004 IN Señalización en las àrees de juego.

UNE 147103:2001 "Planificación y gestión de las áreas y parques de juego al aire libre"

Tota aquesta normativa recull les mesures de seguretat necessàries en aquestes àrees de joc, així com les dels seus equipaments i de respecte a les condicions d'accessibilitat de les àrees de joc, s'apliquen els requeriments que assenyala la "Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de les barreres arquitectòniques" i el "Decret 135/95, de 24 de març de desplegament de la Llei i aprovació del Codi d'Accessibilitat".

El 7 d'octubre de 2015 es va emetre un certificat per una Entitat d'inspecció acreditada per ENAC¹¹⁵ on consta que com a resultat de la inspecció realitzada el 7 d'octubre de 2015, s'emet el certificat

¹¹⁵ L'acreditació és l'eina establerta a escala internacional per generar confiança sobre la correcta execució d'un determinat tipus d'activitats denominades Activitats d'Avaluació de la Conformitat i que inclou assaig, calibració, inspecció, certificació o verificació

de compliment dels requisits de les Normes UNE 147103:2001, UNE-EN 1176 partes 1 a 11:2009, UNE-EN 1177:2009 i "Plec de prescripcions tècniques per al disseny, l'execució i la recepció de les àrees de joc infantil, de febrer de 2006 (revisió 2010), i una altra certificació, de data 25 de febrer de 2017, en el mateix sentit.

Dit això, ha quedat justificada la necessitat d'efectuar aquestes renovacions dels aparells de joc i entreteniment per raons de condicions de seguretat dels diferents equipaments de joc, sobre condicions de seguretat dels paviments esmorteïdors que els suporten. I que aquestes han estat efectuades amb la normativa aplicable a l'efecte, segons ens ha informat l'òrgan gestor.

Segona.- La Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, de caràcter bàsic estableix a l'article 25.2 b) que l'Ajuntament té com a competències pròpies en matèria de medi ambient urbà: en particular, parcs i jardins públics, gestió dels residus sòlids urbans i protecció contra la contaminació acústica, lumínica i atmosfèrica a les zones urbanes.

Per aquest motiu, atès que es tracta de vetllar en tot moment per la seguretat infantil, les exigències han de ser màximes i a aquesta administració li correspon supervisar que es compleixin totes les condicions de seguretat en les àrees de jocs infantils i garantir que la seva instal·lació i muntatge són correctes amb les inspeccions periòdiques.

No podem obviar referir a l'informe emès pel Defensor del Pueblo sobre la "Seguridad y accesibilidad de las áreas de juego infantil" de l'any 2015 on manifesta en la introducció el següent:

"Tras las observaciones realizadas por el Comité de derechos del niño en 2010 a los informes presentados por España, el II Plan Estratégico Nacional de Infancia y Adolescencia (2013-2016) establece como objetivo número 8: promover la participación infantil, favoreciendo entornos medioambientales y sociales apropiados que permitan el desarrollo adecuado de sus capacidades, defendiendo el derecho al juego, al ocio, al tiempo libre en entornos seguros y promoviendo el consumo responsable, tanto en las zonas urbanas como en las rurales en aras de un desarrollo sostenible. Entre las medidas que se debe adoptar incluye la promoción de la supresión de barreras para favorecer la plena accesibilidad de niños y adolescentes con discapacidad o situación de dependencia y su integración plena en sus barrios; y la mejora de la seguridad y calidad de los parques infantiles y otras instalaciones públicas específicas para los niños. Señala como organismos competentes para hacer efectivo el II Plan las Comunidades Autónomas, las Corporaciones Locales y la Federación Española de Municipios y Provincias, y como colaboradores el Ministerio de Sanidad y las ONG. 3.2. La Convención de Naciones Unidas sobre los derechos".

I que en aquest mateix estudi es recomana el següent:

entre d'altres. En caràcter general qualsevol activitat que tingui per objecte avaluar si un producte, servei, sistema, instal·lació, entre d'altres s'ajusta a uns requisits i per la qual cosa és necessària una acreditació. Aquests requisits poden estar establerts per Llei i caràcter reglamentari o estar especificats en normes o altres documents de caràcter voluntari.

"... los requisitos de seguridad de las áreas de juego infantiles instalados en sus municipios; y al menos incluir las normas UNE-EN en los pliegos de prescripciones técnicas, tanto para los nuevos suministros de equipamiento como para su instalación y mantenimiento y exigir una certificación del conjunto del área para garantizar su correcta instalación ..."

"Realizar, por parte de los Ayuntamientos, inspecciones periódicas por técnicos cualificados con conocimientos en la normativa técnica ; Seguridad y accesibilidad de las áreas de juego infantil; Publicar en las páginas web municipales, por parte de los Ayuntamientos de los municipios de más de 5.000 habitantes, información actualizada sobre las inspecciones realizadas en las áreas de juego infantil de la localidad y su resultado; y establecer un sistema rápido y ágil de denuncias sobre falta de limpieza o deterioro de los juegos o sobre cualquier otra incidencia que pueda poner en riesgo a los menores usuarios."

RECOMANACIÓ

Que l'òrgan municipal afectat consideri la idoneïtat de la publicació de les prestacions del servei de conservació d'àrees de joc infantil, així com d'espais lúdics per a gent gran, àrees gimnàstiques, bancs, papereres, taules de pícnic, taules de ping-pong, cistelles de bàsquet, tanques i senyalització dels parcs i jardins de la ciutat, sense que a hores d'ara apreciem que els fets exposats determinin vulneració de l'ordenament jurídic o dels principis i regles ètiques i de bon govern.

II. RECOMANACIÓ VESADA ARRAN D'UNA ALERTA SOBRE L'ESTABLIMENT DEL SISTEMA DE CITA PRÈVIA PER ACCEDIR ALS SERVEIS TÈCNICS MUNICIPALS

A través del canal electrònic de la Bústia ètica i de bon govern, es va rebre una comunicació que exposava que en un Districte s'havia establert el sistema de cita prèvia per accedir als Serveis Tècnics municipals sense justificació i empitjorant el servei, que anteriorment era sense cita prèvia.

Efectuades les actuacions d'investigació corresponents, examinada la documentació requerida a l'òrgan gestor afectat, així com la resta d'informació facilitada, i analitzada la normativa d'aplicació, es van traslladar les següents:

CONSIDERACIONS

1. L'òrgan municipal afectat ha actuat diligentment, sense que hores d'ara apreciem que els fets exposats determinin vulneració de l'ordenament jurídic o dels principis i regles ètiques i de bon govern.
2. Que les modificacions adoptades en l'atenció al ciutadà estan motivades per una voluntat de millora de la qualitat i de l'eficiència del servei públic amb l'objectiu de reduir les cues i les esperes de la ciutadania.

III. RECOMANACIÓ ARRAN D'UNA ALERTA SOBRE LA GESTIÓ DELS AJUTS PER AL PAGAMENT DELS LLOGUERS DE VIVENDA

Es va traslladar una comunicació mitjançant la Bústia ètica i de bon govern sobre possibles irregularitats en l'actuació d'un Institut Municipal en relació a la concessió d'ajuts per al pagament dels lloguers d'habitatge.

L'òrgan gestor de la Bústia ètica atenent a la informació aportada per la persona comunicant i resta de documentació requerida i analitzada, no va detectar conductes contràries al dret, als principis o regles ètiques i de bon govern i administració.

IV. RECOMANACIÓ EVACUADA ARRAN D'UNA ALERTA SOBRE PRESUMPTES DISFUNCIONS EN EL SISTEMA DE COBRAMENT DE L'IMPORT CORRESPONENT AL LLOGUER DE PISTES PER PART DE L'EMPRESA GESTORA D'UN COMPLEX ESPORTIU MUNICIPAL

A la Bústia Ètica es va rebre una comunicació relativa a possibles irregularitats en el sistema de cobrament als usuaris de l'import corresponent al lloguer de pistes de futbol per part de l'empresa gestora d'un complex esportiu municipal.

Malgrat la debilitat dels indicis objectius que recalçaven les manifestacions de la persona comunicant, davant la gravetat de l'alerta cursada es van practicar diligències de comprovació per part de la Bústia Ètica, entre d'altres: la consulta en el perfil del contractant de la Generalitat de Catalunya del contracte de gestió de serveis públics en la modalitat de concessió per a la gestió i explotació del complex esportiu municipal afectat; la visualització en el BOP de l'aprovació dels preus públics pels serveis dels equipaments dels Districtes i les instal·lacions esportives del complex esportiu municipal afectat; i la trucada anònima per obtenir informació sobre el preu del lloguer de la pista de futbol i l'emissió de la corresponent factura. Com a resultat de les citades diligències es van formular les següents consideracions:

CONSIDERACIONS

L'art. 6 del Reglament de les instal·lacions esportives de la ciutat de Barcelona publicat en el BOPB, en data 8 de febrer de 1992, regula que: "*Les Instal·lacions municipals esportives (IME), sigui quina sigui la seva forma de gestió, són d'accés lliure per als ciutadans sense cap altra limitació que el pagament del preu corresponent per utilitzar-les i la de la pròpia naturalesa de la instal·lació*".

En aquesta línia, l'art. 12 del Reglament de les instal·lacions esportives regula que "*L'usuari, sempre que pagui el preu corresponent, té dret a utilitzar les instal·lacions de la manera que preveu aquest Reglament i les normes d'ús particulars*", i l'art. 39 "*El pagament del preu per poder utilitzar la instal·lació és obligatori, tant si es tracta d'un usuari individual com de centres docents públics o privats, de club o d'entitats de qualsevol mena*".

Respecte a l'aprovació dels preus, l'art. 38 del Reglament especifica que "*L'aprovació dels preus públics de les IME correspon a la Comissió de govern, a proposta de l'Àrea d'Esports, després d'un informe del Consell Municipal d'Esports*".

Així mateix, en la Clàusula 2 del Plec de clàusules administratives particulars del contracte de concessió consta que és un dret que té el concessionari de percebre dels usuaris el preus públics

vigents aprovats per l'Ajuntament, que són considerats ingressos per cobrir el cost real del servei prestat a l'usuari.

RECOMANACIÓ

Malgrat no haver-se pogut detectar conductes contràries al dret, als principis o regles ètiques i de bon govern i administració, la informació rebuda a través de trucada anònima efectuada des de la Bústia Ètica al Centre esportiu afectat va posar de manifest que la persona comunicant no disposa de la informació suficient per poder discernir si el preu del lloguer de la pista era conforme a normativa, raó per la qual, procedeix a realitzar a l'òrgan gestor la següent recomanació, en el context de millora contínua en la qualitat dels serveis públics:

- Millorar la informació als usuaris sobre les condicions d'ús del Complex Esportiu XXX.

L'art. 16 del Reglament de les instal·lacions esportives de la ciutat de Barcelona recull el dret que té el ciutadà a ser informat sobre les condicions d'ús de les IME i sobre els programes esportius que s'hi desenvolupen.

Concretament, l'art. 7 del Reglament de les instal·lacions esportives de la ciutat de Barcelona, regula que "En cadascuna de les IME ha de figurar amb caràcter preceptiu un rètol d'acord amb el model aprovat per l'Ajuntament, en un lloc visible i de fàcil accés per a l'usuari en el qual s'indiquin:

- a) *El preu de l'ús ocasional dels serveis de la instal·lació*
- b) *L'horari de l'activitat*
- c) *L'horari d'informació al públic*
- d) *El nombre d'usuaris, la capacitat i les principals característiques tècniques*
- e) *Els serveis o els programes que s'hi realitzen*
- f) *El nom del responsable de la instal·lació*
- g) *El nom del responsable tècnic esportiu"*

Així mateix, en la Clàusula 16 relativa a Drets i Obligacions generals del concessionari, en l'apartat 2.p) consta com una obligació del concessionari:

p) Garantir que els usuaris disposin de tota la informació pertinent sobre el funcionament de l'equipament, i que siguin atesos de manera adequada. Haurà de figurar amb caràcter preceptiu un rètol, d'acord amb el model establert per l'Ajuntament en un lloc visible i de fàcil accés per a l'usuari, en el què s'indiqui:

- Les tarifes vigents
- L'horari que la instal·lació roman oberta
- L'horari d'atenció al públic.
- El calendari dels dies que romandrà tancada la instal·lació
- Els serveis i activitats / programes que s'hi realitzen
- El nom de l'entitat gestora

En aquest sentit, es recomana que l'òrgan gestor revisi la informació que s'ofereix als usuaris del Complex Esportiu municipal per si és conforme a la normativa corresponent, i en cas contrari, introduir mesures informatives adients per garantir que s'ofereixi als usuaris la informació mínima requerida per les normes referenciades de manera que a més de garantir a aquests el seu dret a conèixer íntegrament totes les condicions dels serveis públics que contracten pugui evitar-se o minimitzar-se els riscos d'error en què aquests poden incórrer per una informació insuficient en relació a les dites condicions d'ús del Complex, i sobre tot en els preus que els usuaris han d'abonar. Màxim quan aquesta incidència pot incidir en la reputació i confiança ciutadana de l'Administració, malgrat que aquesta hagi actuat conforme als barems establerts com ha passat en el present cas.

V. RECOMANACIÓ EVACUADA ARRAN DE LES ALERTES REBUDES SOBRE DISFUNCIONS EN DIFERENTS INSTRUMENTS MUNICIPALS RELATIVES A LA MANCA D'OPCIÓ LINGÜÍSTICA

A la Bústia Ètica i de Bon Govern es van rebre diverses comunicacions relatives a alertes sobre disfuncions en diferents instruments municipals relatives a la manca d'opció lingüística.

Efectuades les actuacions d'investigació corresponents, examinada la documentació i la informació que consta a l'expedient, i analitzada la normativa d'aplicació, es van traslladar les següents consideracions comuns:

CONSIDERACIONS

L'ordenació del pluralisme lingüístic de Catalunya es configura en l'art. 3 de la Constitució Espanyola¹¹⁶, i en els articles 6¹¹⁷ i 33¹¹⁸ de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya. Aquestes disposicions van ser desenvolupades per la Llei 7/1983, de 18 abril de normalització lingüística; que a la seva vegada va ser substituïda pels preceptes de la Llei 1/1998 de 7 de gener de política lingüística. A nivell municipal, l'article 4 de la Carta Municipal de Barcelona, aprovada per la Llei 22/1998, de 31 de desembre, preveu que el català, llengua pròpia de Catalunya, ho és també de l'Ajuntament de Barcelona, i estableix l'obligació de l'Ajuntament de normalitzar l'ús del català en les seves competències.

En data 5 de febrer de 2010, s'aprova pel Consell Municipal, el Reglament d'ús de la llengua catalana de l'Ajuntament de Barcelona (RUL), que estableix en el seu article segon que *"De conformitat amb el que disposa l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, la Carta Municipal de Barcelona i la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, el català és la llengua pròpia de Catalunya i, com a tal, és la llengua oficial i d'ús normal de l'Ajuntament de Barcelona ..."*.

¹¹⁶ Art. 3.1 CE "El castellà és la llengua espanyola oficial de l'Estat. Tots els espanyols tenen el deure de conèixer-la i el dret a usar-la"; Art. 3.2 CE "Les altres llengües espanyoles seran també oficials en les respectives comunitats autònomes d'acord amb els seus estatuts".

¹¹⁷ Art. 6.1 EAC "La llengua pròpia de Catalunya és el català. Com a tal, el català és la llengua d'ús normal de les administracions públiques i dels mitjans de comunicació públics de Catalunya, i és també la llengua normalment emprada com a vehicular i d'aprenentatge en l'ensenyament".

Art. 6.2 EAC "El català és la llengua oficial de Catalunya. També ho és el castellà, que és la llengua oficial de l'Estat Espanyol. Totes les persones tenen el dret d'utilitzar les dues llengües oficials i els ciutadans tenen el dret i el deure de conèixer-les. Els poders públics de Catalunya han d'establir les mesures necessàries per a facilitar l'exercici d'aquests drets i el compliment d'aquest deure. D'acord amb el que disposa l'article 32, no hi pot haver discriminació per l'ús de qualsevol de les dues llengües".

¹¹⁸ Art. 33.1 EAC "Els ciutadans tenen el dret d'opció lingüística... Totes les persones tenen dret a utilitzar la llengua oficial que elegeixin."

Respecte a la càrrega del ciutadà d'explicitar la seva opció lingüística, entesa com el dret a utilitzar la llengua oficial que elegeixi, en el fonament jurídic 23 de la Sentència del Tribunal Constitucional núm. 31/2010, de 28 de juny exposa que:

"Toda lengua oficial es, por tanto -también allí donde comparte esa cualidad con otra lengua española-, lengua de uso normal por y ante el poder público. También, en consecuencia, lo es el castellano por y ante las Administraciones públicas catalanas, que, como el poder público estatal en Cataluña, no pueden tener preferencia por ninguna de las dos lenguas oficiales.

Sólo los particulares, en tanto que titulares del derecho de opción lingüística garantizado por el propio art. 33.1 EAC, pueden preferir una u otra de ambas lenguas en sus relaciones con el poder público radicado en Cataluña. Y hacerlo, además, en perfecta igualdad de condiciones por cuanto hace a las formalidades y requisitos de su ejercicio, lo que excluye que, como pudiera resultar de una interpretación literal del apartado 5 del art. 50 EAC, quienes prefieran que su lengua de comunicación con las Administraciones sea el castellano hayan de pedirlo expresamente. El precepto, sin embargo, es conforme con la Constitución ya que puede interpretarse en el sentido de que, en el marco de la política de fomento y difusión del catalán, las entidades públicas, instituciones y empresas a que el precepto se refiere, pueden utilizar la lengua catalana con normalidad, sin perjuicio de poder utilizar también con normalidad el castellano, en sus relaciones internas, en las relaciones entre ellas y en sus comunicaciones con los particulares, siempre que se arbitren los mecanismos pertinentes para que el derecho de los ciudadanos a recibir tales comunicaciones en castellano pueda hacerse efectivo sin formalidades ni condiciones que redunden para ellos en una carga u obligación que les constituya en la posición de sujeto activo en sus relaciones con la Administración pública."

Analitzada la normativa d'aplicació, procedeix diferenciar els següents conceptes: llengua pròpia, llengua preferent i llengua oficial.

a) Llengua pròpia: el català és la llengua pròpia de Catalunya, i com a tal, és la llengua de totes les institucions de Catalunya, incloent les Administracions locals, que implica un compromís especial de les institucions per a promocionar el coneixement i fomentar l'ús entre els ciutadans i ciutadanes.

b) Llengua preferent: En les sentències núm. 316/2012 i núm. 312/2015 de la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia s'exposen que: *"no són acceptables els preceptes que desequilibren la paritat en la posició jurídica de ambdues llengües oficials; això és, els que configuren una posició de prevalença o preferència del català per el castellà"* En virtut d'aquests fonaments, l'art. 2 del Reglament es va declarar inadmissible en la mesura que configurava el català com a llengua d'ús preferent.

c) Llengua oficial: el català i el castellà són les llengües oficials en Catalunya i poden ser utilitzades indistintament pels ciutadans i ciutadanes en totes les activitats públiques i privades sense discriminació (art. 3 de la Llei 1/1998, de 7 de gener de política lingüística). Així mateix *"utilitzar lliurement qualsevol de les dues llengües oficials"* és reconegut com un dret lingüístic en l'art. 4 de l'anteriorment mencionada llei.

V.I. MANCA D'OPCIÓ LINGÜÍSTICA EN UN SERVEI TELEFÒNIC D'INFORMACIÓ

En el cas concret, en relació a la comunicació relativa a la manca d'opció lingüística en un servei telefònic d'informació, efectuades les actuacions d'investigació corresponents, examinada la documentació i la informació que consta a l'expedient, analitzada la normativa d'aplicació, així com les consideracions comunes anteriorment descrites, es va procedir a emetre les següents:

CONSIDERACIONS

- I. D'especial incidència per al cas concret és l'art. 7 del RUL en exposar que *"En les seves comunicacions administratives orals, el personal de l'Ajuntament de Barcelona ha d'emprar la llengua catalana, llevat que l'administrat o l'administrada demani ser atès/atesa en castellà"*, i la seva posterior nul·litat per la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de Barcelona núm. 148/2010, de data 7 de maig de 2015, *"en allò que es refereix a la càrrega del ciutadà d'explicitar la seva opció lingüística mitjançant una petició formal i expressa"*.
- II. En el cas concret, atès l'informe de l'òrgan gestor del servei telefònic d'informació, la ciutadania quan trucava al número del servei escoltava una frase de benvinguda al servei i l'advertiment que la trucada podria ser enregistrada, posteriorment la ciutadania havia d'escollir entre un menú de cinc opcions (*"per a informació sobre la llei de protecció de dades o les polítiques de privacitat premi 1; per a informació o tramitació de multes o impostos de l'Ajuntament de Barcelona premi 2; per a temes relacionats amb el Padró Municipal, Cens electoral i Àrea Verda, premi 3; per a temes relacionats amb permisos d'ocupació, obres, activitats, i habitatge de protecció oficial, premi 4; per a informar-se d'altres gestions administratives, transports, equipaments i actes de la ciutat, premi 5"*), tota la locució era en català; i posteriorment del missatge, la trucada era atesa per un/a operador/a en l'idioma que utilitzava la persona comunicant.

Analitzats els fets de la comunicació i la normativa d'aplicació, s'observa en primer lloc que el telèfon del servei d'informació no oferia l'opció lingüística de català o castellà, vulnerant el dret lingüístic de la ciutadania d'utilitzar lliurement qualsevol de les dues llengües oficials; i en segon lloc, els ciutadans que no entenien el català veien minvats els seus drets envers la seva relació amb l'Ajuntament de Barcelona, atès que no podien accedir al canal de comunicació i tràmits i gestions que permet el telèfon des de l'inici de la trucada i els exigia, en realitat, que haguessin de demanar-ho expressament i a posteriori a l'operador/a que atenia la seva trucada vulnerant així el que estableix el fonament jurídic 23 de la citada Sentència del Tribunal Constitucional núm. 31/2010, de 28 de juny.

RECOMANACIÓ

Comprovat que efectivament:

- el sistema implantant pel servei telefònic d'informació a l'inici de la consulta d'informació telefònica no és un sistema de doble menú, en català i castellà. En el benentès que un sistema de doble menú seria, per exemple, "*Si quiere ser atendido en castellano marque 1, i si vol ser atès en català premi 2*" o viceversa; o una altra possibilitat seria "*Si quiere ser atendido en castellano marque 1, si vol ser atès en català, mantingui's a l'espera*".

- A la pràctica, en la locució inicial si bé hi ha l'opció 1 de ser atès en castellà, no dona l'opció 2, ni cap altra opció. En conseqüència quan la ciutadania realitza la trucada al servei telefònic d'informació i li dona l'opció 1 (ser atès en castellà), resta a l'espera d'escoltar quines són les altres opcions (com podria ser, ser atès en català o altres idiomes), deixant transcòrrer els cinc segons per prémer l'opció 1. Però després del transcurs d'aquest temps, sense rebre una altra opció, immediatament la ciutadania escolta la benvinguda en català; llavors sense opció de tornar a l'opció de ser atès en castellà, amb el resultat de necessitar realitzar una nova trucada.

Es va donar trasllat al Departament corresponent pel seu estudi i posterior implantació de les mesures tècniques oportunes per tal d'enfortir la millora en l'atenció ciutadana.

SEGUIMENT

Per part del Departament competent es va comunicar a la Bústia Ètica que acceptaven i agraïen la Recomanació efectuada informant que ja s'havia procedit tècnicament a modificar la locució relativa a l'elecció d'idioma en els termes postulats a la Recomanació i que així s'havia implantat també a la resta de serveis d'informació i atenció ciutadana.

V.II. PRESUMPTA MANCA D'OPCIÓ LINGÜÍSTICA D'UNA COMUNICACIÓ GENERAL

A la Bústia Ètica es va rebre una comunicació on la persona comunicant traslladava una presumpte irregularitat en la manca d'opció lingüística d'un comunicació general.

Realitzades les actuacions d'investigació, examinada la documentació i la informació que consta en l'aplicació informàtica corporativa corresponent, i analitzada la normativa d'aplicació, es van traslladar les consideracions comunes descrites, així com les següents:

CONSIDERACIONS

I. Llengua utilitzada a les publicacions i comunicacions generals:

L'article 14 del Reglament de l'ús de la llengua català de l'Ajuntament de Barcelona regula que els llibres, les revistes i en general tots els cartells, fulletons i publicacions que editi l'Ajuntament, així com els missatges de comunicació i publicitat institucional, s'han de fer normalment en català, excepte els específicament destinats a la promoció exterior, els usos turístics, o quan altres circumstàncies ho aconsellin, es podran fer a la llengua de les persones destinatàries.

En relació a la possibilitat que les comunicacions adreçades al públic en general siguin comunicacions bilingües, la Sentència núm. 316/2012, de 23 de maig, i la Sentència núm. 312/2015 efectuen la següent al·lusió:

"Ciertamente el ordenamiento jurídico no impone la comunicación bilingüe. Esta es una opción organizativa y es razonable que esta alternativa pueda mostrar reticencias si la presencia simultánea de las dos lenguas plantea problemas de espacio, de inteligibilidad o simplemente estético, o bien cuando la literalidad de las dos lenguas sea absurda esta alternativa, por ejemplo cuando la diferencia se limita a una letra o un acento. El Tribunal Supremo se ha manifestado en el sentido que el bilingüismo no es exigible (STS de 26 de marzo de 1996, recurso núm. 1367/93)."

Concretament la Sentència del Tribunal Suprem, de 26 de març de 1996, expressa que *"porque una cosa es el derecho del ciudadano a comunicarse con una Entidad Pública en el idioma que escoja y otra muy distinta, exigir que las publicaciones y comunicaciones que esta Entidad Pública emita con carácter general se haga de redactar en las dos lenguas oficiales, extensión que no tiene la cooficialidad de las lenguas"*.

II. Llengua utilitzada en els procediments administratius, notificacions i comunicacions individualitzades.

A nivell municipal, l'art. 5.2 del Reglament d'ús de la llengua catalana de l'Ajuntament de Barcelona regula que en els procediments administratius tramitats per l'Ajuntament s'ha d'utilitzar el català,

sense perjudici del dret dels ciutadans i les ciutadanes a presentar documents, a fer manifestacions i, si ho sol·liciten, a rebre notificacions en castellà.

Així mateix, a l'art. 5.3 especifica que les comunicacions i les notificacions adreçades a persones físiques i jurídiques residents a l'àmbit lingüístic català s'han de fer normalment en llengua catalana, sense perjudici del dret dels ciutadans i ciutadanes a rebre-les també en castellà, si ho sol·liciten.

D'acord amb la Sentència 312/2015, de 7 de maig i la Sentència 316/2012 de 23 de maig de la Sala Contenciosa del TSJ de Catalunya es declaren la nul·litat dels preceptes 5.2 i 5.3 en allò que es refereixi a la càrrega del ciutadà d'explicitar-ne l'opció lingüística mitjançant una petició formal expressa.

III. L'article 6.2 c) de la Llei estatal 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, regula que els ciutadans tenen dret a la igualtat en l'accés electrònic als serveis de les administracions públiques.

Així mateix, a la Disposició Addicional segona s'exposa que a les seues electròniques el titular de les quals tingui competència sobre territoris amb règim de cooficialitat lingüística possibilitaran l'accés als seus continguts i serveis en les llengües corresponents.

En aquesta línia, la Disposició addicional cinquena de la Llei catalana 29/2010, de 3 d'agost, sobre l'ús de les llengües oficials en els mitjans electrònics especifica que les aplicacions que les entitats integren el sector públic posen a disposició dels ciutadans han de permetre que la consulta, la participació i la tramitació puguin fer-se en la llengua oficial escollida per la persona interessada i han de permetre el canvi d'opció lingüística en qualsevol moment.

IV. Analitzada la normativa i la jurisprudència d'aplicació, així com la documentació presentada es procedeix a realitzar les consideracions següents:

- L'alerta continguda a la comunicació té la consideració de comunicació general, no de comunicació individualitzada. Pel que fa a la possibilitat bilingüe de la comunicació, la jurisprudència esmentada no s'exigeix el bilingüisme a les publicacions i comunicacions que s'emeten amb caràcter general.

- Visualitzada la pàgina web de l'Ajuntament de Barcelona, es comprova que ofereix la possibilitat als ciutadans de canviar l'opció lingüística d'aquest document.

En atenció a aquestes consideracions, des de la Direcció de Serveis d'Anàlisi no s'ha apreciat que els fets exposats determinen la vulneració de l'ordenament jurídic o dels principis de regles ètiques i de bon govern.

VI. RECOMANACIÓ VESADA ARRAN D'UNA ALERTA SOBRE PRESUMPTES DISFUNCIONS EN EL SERVEI D'INCIDÈNCIES I RECLAMACIONS DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

A la Bústia Ètica es va rebre una comunicació alertant sobre presumptes disfuncions en la informació i resposta donada a l'interessat/da, pel Districte XX, a través del sistema habilitat per l'Ajuntament de Barcelona per gestionar, resoldre i respondre les incidències i reclamacions formulades per les persones de la ciutat (IRIS).

Realitzades les actuacions d'investigació pertinents, examinada la documentació i la informació que consta en els aplicacions informàtiques corporatives corresponents, i analitzada la normativa d'aplicació, es van traslladar les següents:

CONSIDERACIONS

L'art. 53.f) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques regula el dret de l'interessat "f) *A obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposin als projectes, actuacions o sol·licituds que es proposin dur a terme*".

Ateses: a) les respostes donades al ciutadà pel Districte XXX i que consten a les fitxes extretes del sistema IRIS: codi XXX, XXX, i XXX; b) la incoació de l'expedient de protecció de la legalitat vulnerada, AUT XXX, c) la comprovació, per part del referit Districte de l'existència de la infracció que prèviament se li havia denunciat i que afectava a una matèria tan sensible com els sorolls amb gran repercussió en la integritat i salut de les persones (ens fem ressò de la jurisprudència vessada a l'efecte), i d) atès el contingut de la fitxa IRIS XXX on consten les disculpes formulades: "*us demanem disculpes per la resposta errònia rebuda amb codi XXX*"; es constata que, efectivament, va existir, en un inici, un error en el tractament i valoració tècnica i jurídica dels fets per part del Districte XXX, que no obstant va ser finalment esmenada dos mesos més tard i després de les reiterades queixes formulades en tal sentit pel referit ciutadà.

RECOMANA

Donar trasllat al Districte de XXX de les actuacions efectuades per l'òrgan gestor de la Bústia Ètica pel seu coneixement i als efectes pertinents amb la finalitat de garantir que la informació que es faciliti a la ciutadania respecte a les seves sol·licituds siguin coherents i ajustades a la normativa d'aplicació.