

# **RECOMENDACIONES DE CARÁCTER PREVENTIVO EN RELACIÓN CON ALERTAS SOBRE PRESUNTAS DISFUNCIONES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**

---

## **I. RECOMENDACIÓN EVACUADA A RAÍZ DE UNA ALERTA SOBRE UN PRESUNTO DERROCHE DE DINERO PÚBLICO POR LA RENOVACIÓN DE LOS APARATOS DE JUEGOS Y ENTRETENIMIENTO EN UNA PLAZA**

---

En el BEBG se recibió una comunicación en la que la persona comunicante informaba sobre la renovación, en una plaza, de los aparatos de juego y entretenimiento. La renovación, a su entender era innecesaria porque los anteriores aparatos estaban en perfecto estado de funcionamiento, de forma que el gasto económico que comportaba el cambio de los mismos comportaba un derroche de dinero público.

Efectuadas las actuaciones de investigación correspondientes, examinada la documentación requerida al órgano gestor afectado, así como demás información facilitada, y analizada la normativa de aplicación, se trasladaron las siguientes:

### **CONSIDERACIONES**

**Primera.-** El pliego de prescripciones técnicas para el diseño, la ejecución y la recepción de las áreas de juego infantil en su tercera revisión del año 2014, elaborado por el Departamento de Información de Proyectos y Recepciones, Evaluación, Control de Calidad y Proyectos Juegos Infantiles y Personas Mayores- Habitat Urbana- Ayuntamiento de Barcelona al definir su objeto señala lo siguiente:

*"El objeto de este Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) es establecer las condiciones y calidades mínimas que se han de cumplir en el diseño, la ejecución y la recepción de las áreas de juego infantil, con **el fin de garantizar el desarrollo** de las actividades lúdicas de los niños potenciando la sociabilidad, el aprendizaje y la diversión de los menores y **evitando a la vez los riesgos que puedan perjudicar su salud y su integridad física.**"*

Los requerimientos técnicos se sustentan en la relación de normas UNE- EN y UNE que se indica a continuación:

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 (Guía de aplicación de la UNE-EN 1176-1).

UNE 147102: 2000 IN (Guía de aplicación de la UNE-EN 1176-7).

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

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

Toda esta normativa recoge las medidas de seguridad necesarias en estas áreas de juego, así como las de sus equipamientos y las medidas para el respeto de las condiciones de accesibilidad de las áreas de juego, se aplican los requerimientos que señala la "Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y de supresión de las barreras arquitectónicas" y el "*Decreto 135/95, de 24 de marzo de despliegue de la Ley y aprobación del Código de Accesibilidad*".

El 7 de octubre de 2015 se emitió un certificado por una Entidad de inspección acreditada por ENAC<sup>127</sup> donde consta que, como resultado de la inspección realizada el 7 de octubre de 2015, se emite el certificado de cumplimiento de los requisitos de las Normas UNE 147103:2001, UNE-EN 1176 partes 1 a 11: 2009, NE-EN 1177:2009 y "Pliego de prescripciones técnicas para el diseño, la ejecución y la recepción de las áreas de juego infantil, de febrero de 2006 (revisión de 2010). Y otra certificación, de fecha 25 de febrero de 2017, en el mismo sentido".

Dicho esto, ha quedado justificada la necesidad de efectuar estas renovaciones de los aparatos de juego y entretenimiento por razones de condiciones de seguridad de los diferentes equipamientos, sobre condiciones de seguridad de los pavimentos amortiguadores que los soportan; y que estas han sido efectuadas con la normativa aplicable al efecto, según nos ha informado el órgano gestor.

Segunda.- La Ley 7/1985, de 2 de abril reguladora de las bases del régimen local, de carácter básico establece en el artículo 25.2 b) que el Ayuntamiento tiene como competencias propias el medio ambiente urbano: en particular, en parques y jardines públicos, gestión de los residuos sólidos urbanos y protección contra la contaminación acústica, lumínica y atmosférica en las zonas urbanas.

Por lo cual, atendiendo a que se trata de velar en todo momento por la seguridad infantil, las exigencias tienen que ser máximas y a esta administración le corresponde supervisar que se cumplan todas las condiciones de seguridad en las áreas de juegos infantiles y garantizar que su instalación y montaje son correctos con las inspecciones periódicas.

No podemos obviar el referirnos al informe emitido por el Defensor del Pueblo sobre la "Seguridad y accesibilidad de las áreas de juego infantil" del año 2015 donde manifiesta en la introducción lo siguiente:

*"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*

---

<sup>127</sup> La acreditación es la herramienta establecida a escala internacional para generar confianza sobre la correcta ejecución de un determinado tipo de actividades denominadas Actividades de Evaluación de la Conformidad y que incluye ensayo, calibración, inspección, certificación o verificación entre otros. En términos generales cualquier actividad que tenga por objeto evaluar si un producto, servicio, sistema, instalación, entre otros se ajusta a unos requisitos y por ello es necesaria una acreditación. Estos requisitos pueden estar establecidos por Ley, disposición reglamentaria o estar especificados en normas u otros documentos de carácter voluntario.

sostenible. Entre las medidas que se deben adoptar se 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”.

Y que en este mismo estudio se recomienda lo siguiente:

*“... 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.”*

## RECOMENDACIÓN

**Que el órgano municipal afectado considere la idoneidad de la publicación de las prestaciones del servicio de conservación de áreas de juego infantil, así como de espacios lúdicos para personas mayores, áreas gimnásticas, bancos, papeleras, tablas de picnic, tablas de ping-pong, cestas de baloncesto, vallas y señalización de los parques y jardines de la ciudad, sin que a estas alturas apreciemos que los hechos expuestos determinen vulneración del ordenamiento jurídico o de los principios y reglas éticas y de buen gobierno.**

---

## **II. RECOMENDACIÓN EMITIDA A RAÍZ DE UNA ALERTA SOBRE EL ESTABLECIMIENTO DEL SISTEMA DE CITA PREVIA PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS TÉCNICOS MUNICIPALES**

---

A través del canal electrónico del BEBG, se recibió una comunicación que nos exponía que en un Distrito se había establecido el sistema de cita previa para acceder a los Servicios Técnicos municipales sin justificación y empeorando el servicio, que anteriormente era sin cita previa.

Efectuadas las actuaciones de investigación correspondientes, examinada la documentación requerida al órgano gestor afectado, así como demás información facilitada, y analizada la normativa de aplicación, se trasladaron las siguientes:

### **CONSIDERACIONES:**

1. El órgano municipal afectado ha actuado diligentemente, sin que en el presente momento apreciamos que los hechos expuestos determinen vulneración del ordenamiento jurídico o de los principios y reglas éticas y de buen gobierno.
2. Que las modificaciones adoptadas en atención al ciudadano están motivadas por una voluntad de mejora de la calidad y de la eficiencia del servicio público con el objetivo de reducir las colas y las esperas de la ciudadanía.

---

### ***III. RECOMENDACIÓN A RAÍZ DE UNA ALERTA SOBRE LA GESTIÓN DE LAS AYUDAS PARA EL PAGO DE LOS ALQUILERES DE VIVIENDA***

---

Se trasladó una comunicación mediante el BEBG sobre posibles irregularidades en la actuación de un Instituto Municipal en relación con la concesión de ayudas para el pago de los alquileres de vivienda.

El órgano gestor del Buzón ético, atendiendo a la información aportada por la persona comunicante y demás documentación requerida y analizada, no detectó conductas contrarias a derecho, a los principios o reglas éticas y de buen gobierno y administración.

---

## **IV. RECOMENDACIÓN EVACUADA A RAÍZ DE UNA ALERTA SOBRE PRESUNTAS DISFUNCIONES EN EL COBRO DEL IMPORTE CORRESPONDIENTE AL ALQUILER DE UNA PISTA EN UN COMPLEJO DEPORTIVO MUNICIPAL**

---

En el BEBG se recibió una comunicación relativa a posibles irregularidades en el cobro a los usuarios del importe correspondiente al alquiler de una pista de fútbol de un Complejo Deportivo Municipal.

Pese a la debilidad de los indicios objetivos en los que basaba sus manifestaciones la persona comunicante, ante la gravedad de la alerta cursada se practicaron diligencias de comprobación por parte del Buzón ético, entre otras: la consulta en el perfil del contratante de la Generalitat de Cataluña del contrato de gestión de servicios públicos en la modalidad de concesión para la gestión y explotación del complejo deportivo municipal afectado; la visualización en el BOPB de la aprobación de los precios públicos por los servicios de las equipamientos de los Distritos y las instalaciones deportivas del complejo deportivo municipal afectado; y una llamada anónima para obtener información sobre el precio del alquiler de la pista de fútbol y la emisión de la correspondiente factura. Como resultado de las citadas diligencias se formularon las siguientes:

### **CONSIDERACIONES**

El art. 6 del Reglamento de las instalaciones deportivas de la ciudad de Barcelona publicado en el BOPB, en fecha 8 de febrero de 1992, regula que: *"Las Instalaciones municipales deportivas (IME), sea cual sea su forma de gestión, son de acceso libre para los ciudadanos sin ninguna otra limitación que el pago del precio correspondiente para utilizarlas y la de la propia naturaleza de la instalación"*.

En esta línea, el art. 12 del Reglamento de las instalaciones deportivas regula que *"El usuario, siempre que pague el precio correspondiente, tiene derecho a utilizar las instalaciones de la manera que prevé este Reglamento y las normas de uso particulares"*, y el art. 39 *"El pago del precio para poder utilizar la instalación es obligatorio, tanto si se trata de un usuario individual como de centros docentes públicos o privados, de club o de entidades de cualquier tipo"*.

Respecto a la aprobación de los precios, el art. 38 del Reglamento especifica que *"La aprobación de los precios públicos de las IME corresponde a la Comisión de gobierno, a propuesta del Área de Deportes, después de un informe del Consejo Municipal de Deportes"*.



Así mismo, en la Cláusula 2 del Pliego de cláusulas administrativas particulares del contrato de concesión consta que es un derecho que tiene el concesionario percibir de los usuarios los precios públicos vigentes aprobados por el Ayuntamiento, que son considerados ingresos para cubrir el coste real del servicio prestado al usuario.

## RECOMENDACIÓN

Pese a no haberse podido detectar conductas contrarias al derecho, a los principios o reglas éticas y de buen gobierno y administración, la información recibida a través de llamada anónima efectuada por el órgano gestor del Buzón Ético al Centro deportivo afectado puso de manifiesto que la persona comunicante no dispone de la información suficiente para poder discernir si el precio del alquiler de la pista era conforme a normativa, razón por la cual, se realiza al órgano gestor la siguiente recomendación, en el contexto de mejora continua en la calidad de los servicios públicos:

- Mejorar la información a los usuarios sobre las condiciones de uso del Complejo Deportivo XXX.

El art. 16 del Reglamento de las instalaciones deportivas de la ciudad de Barcelona recoge el derecho que tiene el ciudadano a ser informado sobre las condiciones de uso de las IME y sobre los programas deportivos que se desarrollan en ellas.

Concretamente, el art. 7 del Reglamento de las instalaciones deportivas de la ciudad de Barcelona regula que *"En cada una de las IME tiene que figurar con carácter preceptivo un letrero de acuerdo con el modelo aprobado por el Ayuntamiento, en un lugar visible y de fácil acceso para el usuario en el cual se indiquen:*

- a) El precio del uso ocasional de los servicios de la instalación*
- b) El horario de la actividad*
- c) El horario de información al público*
- d) El número de usuarios, la capacidad y las principales características técnicas*
- e) Los servicios o los programas que se realizan*
- f) El nombre del responsable de la instalación*
- g) El nombre del responsable técnico deportivo"*

Asimismo, en la Cláusula 16 relativa a Derechos y Obligaciones generales del concesionario, en el apartado 2.p) consta como una obligación del concesionario:

*"p) Garantizar que los usuarios disponen de toda la información pertinente sobre el funcionamiento del equipamiento y que sean atendidos de manera adecuada. Habrá de figurar con carácter preceptivo un rótulo, de acuerdo con el modelo establecido por el Ayuntamiento en un lugar visible y de fácil acceso para el usuario, en el que se indique:*

- *Las tarifas vigentes*
- *El horario en el que la instalación permanece abierta*
- *El horario de atención al público*
- *El calendario de los días que permanecerá cerrada la instalación*
- *Los servicios y actividades/programas que se realizan*
- *El nombre de la entidad gestora”.*

En este sentido, se recomienda que el órgano gestor revise la información que se ofrece a los usuarios del Complejo Deportivo municipal por si es conforme a la normativa correspondiente, y en caso contrario, introducir medidas informativas adecuadas para garantizar que se ofrezca a los usuarios la información mínima requerida por las normas referenciadas de manera que además de garantizar a estos su derecho a conocer íntegramente todas las condiciones de los servicios públicos que contratan pueda evitarse o minimizarse los riesgos de error en que estos pueden incurrir por una información insuficiente en relación con dichas condiciones de uso del Complejo, y sobre todo en los precios que los usuarios tienen que abonar. Especialmente cuando esta incidencia puede incidir en la reputación y confianza ciudadana en la Administración, a pesar de que esta haya actuado conforme a los baremos establecidos cómo ha pasado en el presente caso.

---

## V. RECOMENDACIÓN EVACUADA A RAÍZ DE LAS ALERTAS RECIBIDAS SOBRE DISFUNCIONES EN DIFERENTES INSTRUMENTOS MUNICIPALES RELATIVAS A LA FALTA DE OPCIÓN LINGÜÍSTICA

---

En el BEBG se recibieron varias comunicaciones relativas a alertas sobre disfunciones en diferentes instrumentos municipales relativas a la falta de opción lingüística.

Efectuadas las actuaciones de investigación correspondientes, examinada la documentación y la información obrante en el expediente, y analizada la normativa de aplicación, se trasladaron las siguientes consideraciones comunes a todas las comunicaciones:

### CONSIDERACIONES

El régimen del pluralismo lingüístico de Cataluña se configura en el art. 3 de la Constitución Española<sup>128</sup>, y en los artículos 6<sup>129</sup> y 33<sup>130</sup> del Estatuto de Autonomía de Cataluña. Estas disposiciones fueron desarrolladas por la Ley 7/1983, de 18 abril de normalización lingüística; que a su vez fue sustituida por los preceptos de la Ley 1/1998 de 7 de enero de política lingüística. A nivel municipal, el artículo 4 de la Carta Municipal de Barcelona, aprobada por la Ley 22/1998, de 31 de diciembre, prevé que el catalán, lengua propia de Cataluña, lo es también del Ayuntamiento de Barcelona, y establece la obligación del Ayuntamiento de normalizar el uso del catalán en sus competencias.

En fecha 5 de febrero de 2010, se aprueba por el Consejo Municipal, el Reglamento de uso de la lengua catalana del Ayuntamiento de Barcelona (RUL), que establece en su artículo segundo que "De conformidad con lo que dispone el Estatuto de Autonomía de Cataluña, la Carta Municipal de Barcelona y la Ley 1/1998, de 7 de enero, de política lingüística, el

---

<sup>128</sup> Art. 3.1 CE "El castellano es la lengua española oficial del Estado. Todos los españoles tienen el deber de conocerla y el derecho a usarla"; Art. 3.2 CE "Las otras lenguas españolas serán también oficiales en las respectivas comunidades autónomas de acuerdo con sus estatutos".

<sup>129</sup> Art. 6.1 EAC "La lengua propia de Cataluña es el catalán. Como tal, el catalán es la lengua de uso normal de las administraciones públicas y de los medios de comunicación públicos de Cataluña, y es también la lengua normalmente empleada como vehicular y de aprendizaje en la enseñanza".

Art. 6.2 EAC "El catalán es la lengua oficial de Cataluña. También lo es el castellano, que es la lengua oficial de la Estado Español. Todas las personas tienen el derecho de utilizar las dos lenguas oficiales y los ciudadanos tienen el derecho y el deber de conocerlas. Los poderes públicos de Cataluña tienen que establecer las medidas necesarias para facilitar el ejercicio de estos derechos y el cumplimiento de este deber. De acuerdo con el que dispone el artículo 32, no puede haber discriminación por el uso de cualquier de las dos lenguas".

<sup>130</sup> Art. 33.1 EAC "Los ciudadanos tienen el derecho de opción lingüística... Todas las personas tienen derecho a utilizar la lengua oficial que elijan."

catalán es la lengua propia de Cataluña y, como tal, es la lengua oficial y de uso normal del Ayuntamiento de Barcelona ...” .

Respecto a la carga del ciudadano de explicitar su opción lingüística, entendida como el derecho a utilizar la lengua oficial que elijan, en el fundamento jurídico vigésimo tercero de la Sentencia del Tribunal Constitucional n.º 31/2010, de 28 de junio, se expone 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."*

Analizada la normativa de aplicación, procede diferenciar los siguientes conceptos: lengua propia, lengua preferente y lengua oficial.

a) Lengua propia: el catalán es la lengua propia de Cataluña, y como tal, es la lengua de todas las instituciones de Cataluña, incluyendo las Administraciones locales, que implica un compromiso especial de las instituciones para promocionar el conocimiento y fomentar el uso entre los ciudadanos y ciudadanas.

b) Lengua preferente: En las sentencias n.º 316/2012 y n.º 312/2015 de la Sala de lo contencioso administrativo del Tribunal Superior de Justicia se exponen que: *"no son aceptables los preceptos que desequilibran la paridad en la posición jurídica de ambas lenguas oficiales; esto es, los que configuran una posición de prevalencia o preferencia del catalán por el castellano"* En virtud de este fundamento, el art. 2 del Reglamento se declaró inadmisibile en la medida que configuraba el catalán como lengua de uso preferente.

c) Lengua oficial: el catalán y el castellano son las lenguas oficiales en Cataluña y pueden ser utilizadas indistintamente por los ciudadanos y ciudadanas en todas las actividades

públicas y privadas sin discriminación (art. 3 de la Ley 1/1998, de 7 de enero de política lingüística). Así mismo "utilizar libremente cualquiera de las dos lenguas oficiales" es reconocido como un derecho lingüístico previsto en el art. 4 de la anteriormente mencionada ley.

---

## ***V.I. FALTA DE OPCIÓN LINGÜÍSTICA EN UN SERVICIO TELEFÓNICO DE INFORMACIÓN.***

---

En el caso concreto, en relación con la comunicación relativa a la falta de opción lingüística en un servicio telefónico de información, efectuadas las actuaciones de investigación correspondientes, examinada la documentación y la información obrante en el expediente, analizada la normativa de aplicación, así como las consideraciones comunes anteriormente descritas, se procedió a emitir la siguiente:

### **CONSIDERACIÓN**

I. De especial incidencia para el caso concreto es el art. 7 del RUL al exponer que "*En sus comunicaciones administrativas orales, el personal del Ayuntamiento de Barcelona tiene que emplear la lengua catalana, salvo que el administrado o la administrada pida ser atendido/atendida en castellano*", y su posterior nulidad por la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Barcelona n.º 148/2010 de fecha 7 de mayo de 2015 "*en aquello que se refiere a la carga del ciudadano de explicitar su opción lingüística mediante una petición formal y expresa*".

II. En el caso concreto, y a la vista del informe del órgano gestor del servicio telefónico de información, la ciudadanía cuando llamaba al número del servicio escuchaba una frase de bienvenida al servicio y la advertencia de que la llamada podría ser grabada, posteriormente la ciudadanía tenía que escoger entre un menú de cinco opciones ("para información sobre la ley de protección de datos o las políticas de privacidad pulse 1; para información o tramitación de multas o impuestos del Ayuntamiento de Barcelona pulse 2; para temas relacionados con el Padrón Municipal, Censo electoral y Área verde, pulse 3; para temas relacionados con permisos de ocupación, obras, actividades, y vivienda de protección oficial, pulse 4; para informar otras gestiones administrativas, transportes, equipamientos y actos de la ciudad, pulse 5"), toda la locución era en catalán; y con posterioridad al mensaje, la llamada era atendida por uno/a operador/a en el idioma que utilizaba la persona comunicante.

Analizados los hechos de la comunicación y la normativa de aplicación, se observa en primer lugar que el teléfono del servicio de información no ofrecía la opción lingüística de catalán o castellano, vulnerando el derecho lingüístico de la ciudadanía de utilizar libremente cualquiera de las dos lenguas oficiales; y en segundo lugar, los ciudadanos que no entendían el catalán veían menguados sus derechos en su relación con el Ayuntamiento de Barcelona,

puesto que no podían acceder al canal de comunicación, trámites y gestiones que permite el teléfono desde el inicio de la llamada y les exigía, en realidad, que tuvieran que pedirlo expresamente y a posteriori al operador/a que atendía su llamada vulnerando así lo que establece el fundamento jurídico 23 de la citada Sentencia del Tribunal Constitucional n.º 31/2010, de 28 de junio.

## RECOMENDACIÓN

### Comprobado que efectivamente:

- El sistema implantando por el servicio telefónico de información al inicio de la consulta de información telefónica no es un sistema de doble menú, en catalán y castellano. En el bien entendido que un sistema de doble menú sería, por ejemplo, "Si quiere ser atendido en castellano pulse 1, y si quiere ser atendido en catalán pulse 2" o viceversa; otra posibilidad sería "Si quiere ser atendido en castellano marque 1, si quiere ser atendido en catalán, manténgase a la espera".

- A la práctica, en la locución inicial si bien hay la opción 1 de ser atendido en castellano, no se da la opción 2, ni cabe otra opción. En consecuencia cuando la ciudadanía realiza la llamada al servicio telefónico de información y le da la opción 1 (ser atendido en castellano), queda a la espera de escuchar cuáles son las otras opciones (como podría ser, ser atendido en catalán u otros idiomas), dejando transcurrir los cinco segundos para pulsar la opción 1. Pero después del transcurso de este tiempo, sin recibir otra opción, inmediatamente la ciudadanía escucha la bienvenida en catalán; sin opción de volver a la opción de ser atendido en castellano, con el resultado de necesitar realizar una nueva llamada.

Se dio traslado al Departamento correspondiente para su estudio y posterior implantación de las medidas técnicas oportunas para fortalecer la mejora en la atención ciudadana.

## SEGUIMIENTO

Por parte del Departamento competente se comunicó al BEBG que aceptaban y agradecían la Recomendación efectuada informando que ya se había procedido técnicamente a modificar la locución relativa a la elección de idioma en los términos postulados en la Recomendación y que así se había implantado también en el resto de los servicios de información y atención ciudadana.

---

## **V.II. COMUNICACIÓN POR PRESUNTA IRREGULARIDAD POR LA FALTA DE OPCIÓN LINGÜÍSTICA EN UNA COMUNICACIÓN GENERAL**

---

En el BEBG se recibió una comunicación donde la persona comunicante trasladaba una presunta irregularidad en la falta de opción lingüística de la guía del contribuyente.

Realizadas las actuaciones de investigación, examinada la documentación y la información obrante en el aplicativo informático corporativo correspondiente, y analizada la normativa de aplicación, se trasladaron las consideraciones comunes descritas, así como las siguientes:

### **CONSIDERACIONES**

I. Lengua utilizada en las publicaciones y comunicaciones generales:

El artículo 14 del Reglamento del uso de la lengua catalana del Ayuntamiento de Barcelona dispone que los libros, las revistas y en general todos los carteles, folletines y publicaciones que edite el Ayuntamiento, así como los mensajes de comunicación y publicidad institucional, se tienen que hacer normalmente en catalán, excepto los específicamente destinados a la promoción exterior, los usos turísticos, o cuando otras circunstancias lo aconsejen, en cuyo caso se podrán hacer a la lengua de las personas destinatarias.

En relación con la posibilidad que las comunicaciones dirigidas al público en general sean comunicaciones bilingües, la Sentencia núm. 316/2012, de 23 de mayo, y la Sentencia 312/2015 efectúan la siguiente alusión

*"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)."*

Concretamente la Sentencia del Tribunal Supremo, de 26 de marzo de 1996, dispone: *"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. Lengua utilizada en los procedimientos administrativos, notificaciones y comunicaciones individualizadas.



A nivel municipal, el art. 5.2 del Reglamento de uso de la lengua catalana del Ayuntamiento de Barcelona regula que en los procedimientos administrativos tramitados por el Ayuntamiento se tiene que utilizar el catalán, sin perjuicio del derecho de los ciudadanos y las ciudadanas a presentar documentos, a hacer manifestaciones y, si lo solicitan, a recibir notificaciones en castellano.

Así mismo, el art. 5.3 especifica que las comunicaciones y las notificaciones dirigidas a personas físicas y jurídicas residentes en el ámbito lingüístico catalán se tienen que hacer normalmente en lengua catalana, sin perjuicio del derecho de los ciudadanos y ciudadanas a recibirlas también en castellano, si lo solicitan.

De acuerdo con la sentencia 312/2015, de 7 de mayo, y la sentencia 316/2012, de 23 de mayo, de la Sala Contenciosa del TSJ de Cataluña se declara la nulidad de los preceptos 5.2 y 5.3 en aquello que se refiera a la carga del ciudadano de explicitar la opción lingüística mediante una petición formal expresa.

III. El artículo 6.2 c) de la Ley estatal 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, regula que los ciudadanos tienen derecho a la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las administraciones públicas.

Así mismo, en la Disposición Adicional segunda se expone que en las sedes electrónicas, el titular de las cuales tenga competencia sobre territorios con régimen de cooficialidad lingüística, se posibilitará el acceso a sus contenidos y servicios en las lenguas correspondientes.

En esta línea, la Disposición adicional quinta de la Ley catalana 29/2010, de 3 de agosto sobre el uso de las lenguas oficiales en los medios electrónicos especifica que las aplicaciones que las entidades integran el sector público ponen a disposición de los ciudadanos tienen que permitir que la consulta, la participación y la tramitación puedan hacerse en la lengua oficial escogida por la persona interesada y tienen que permitir el cambio de opción lingüística en cualquier momento.

IV. Analizada la normativa y la jurisprudencia de aplicación, así como la documentación presentada se realizan las consideraciones siguientes:

- La alerta contenida en la comunicación tiene la consideración de comunicación general, no de comunicación individualizada. En cuanto a la posibilidad bilingüe de la comunicación, la jurisprudencia mencionada no exige el bilingüismo en las publicaciones y comunicaciones que se emitan a todos los efectos.
  
- Visualizada la página web del Ayuntamiento de Barcelona, se comprueba que ofrece la posibilidad a los ciudadanos de cambiar la opción lingüística de este documento.



En atención a estas consideraciones, desde la DSA no se ha apreciado que los hechos expuestos determinen la vulneración del ordenamiento jurídico o de los principios de reglas éticas y de buen gobierno.

## **VI. RECOMENDACIÓN EMITIDA A RAÍZ DE UNA ALERTA SOBRE PRESUNTAS DISFUNCIONES EN EL SERVICIO DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA**

En el BEBG se recibió una comunicación alertando sobre presuntas disfunciones en la información y respuesta dada al interesado/a por el Distrito XX, a través del sistema habilitado por el Ayuntamiento de Barcelona para gestionar, resolver y responder las incidencias y reclamaciones formuladas por los ciudadanos (IRIS)

Realizadas las actuaciones de investigación pertinentes, examinada la documentación, la información obrante en los aplicativos informáticos corporativos correspondientes, y analizada la normativa de aplicación, se trasladaron las siguientes:

### **CONSIDERACIONES**

El art. 53. f) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas regula el derecho del interesado "f) A obtener información y orientación sobre los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan llevar a cabo".

Habida cuenta: a) las respuestas dadas al ciudadano por el Distrito XXX y que constan a las fichas extraídas del sistema IRIS: código XXX, XXX, y XXX; b) la incoación del expediente de protección de la legalidad vulnerada, AUT XXX, c) la comprobación, por parte del referido Distrito de la existencia de la infracción que previamente se había denunciado y que afectaba a una materia tan sensible como los ruidos con gran repercusión en la integridad y salud de las personas (nos hacemos eco de la jurisprudencia vertida al efecto) y d) dado el contenido de la ficha IRIS XXX donde constan las disculpas formuladas: "os pedimos disculpas por la respuesta errónea recibida con código XXX"; se constata que, efectivamente, existió, en un inicio, un error en el tratamiento y valoración técnica y jurídica de los hechos por parte del Distrito XX, que no obstante fue finalmente subsanada dos meses más tarde y después de las reiteradas quejas formuladas en tal sentido por el aludido ciudadano.

### **RECOMENDACIÓN**

**Dar traslado al Distrito de XXX de las actuaciones efectuadas por el órgano gestor del Buzón Ético para su conocimiento, a los efectos pertinentes y con el fin de garantizar que la información que se facilite a la ciudadanía respecto a sus solicitudes sea coherente y acorde con la normativa de aplicación.**