



Resolución 2017R-1072-16 del Ararteko, de 26 de enero de 2017, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Durango que revoque de oficio el recibo correspondiente al mes de febrero de 2016 girado al reclamante y que revise el procedimiento de tramitación diseñado para la realización del alta en las actividades deportivas de Durango Kirolak.

Antecedentes

1. El reclamante cuestionó la actuación seguida por Durango Kirolak, porque le estaba reclamando el abono de las cuotas correspondientes a los meses de febrero y marzo de 2016 en la actividad de pádel, cuando, a su juicio, no se ha dado de alta en dicha actividad.

En su queja ante el Ararteko, planteaba que el 24 de febrero de 2016 por la noche, a través de la cuenta de usuario facilitada por el personal de Durango Kirolak, estuvo consultando en su web información sobre unos cursos de pádel, sin que le constase haber realizado ninguna inscripción en los mismos, máxime cuando en ese mes no había ya ningún día de actividad posible, siendo la primera de ellas el día 2 de marzo.

Sin embargo, los siguientes días 25 de febrero y 26 de febrero, recibe 2 cargos en su cuenta bancaria (que indica no había facilitado en ningún momento para esta actividad) correspondientes a las mensualidades de febrero y marzo. Manifiesta, además, que no pudo cursar la baja en los cursos a través de la web, pues los periodos establecidos para causar baja son entre el día 1 y el 25 del mes anterior.

Ante la imposibilidad de materializar la baja, indica el interesado que solicitó a su entidad bancaria que devolviese los recibos cargados, pues nunca tuvo interés en practicar la actividad.

Señala que el 20 de abril de 2016 recibió un correo certificado, mediante el que Durango Kirolak le requería que abonase en período voluntario los dos recibos y se le advertía de que en caso de no proceder a su pago, se iniciaría el período de cobro en ejecutiva.

Con fecha 4 de mayo de 2016 el afectado promovió ante este servicio de deportes una reclamación, que fue desestimada.

2. En fecha 27 de junio, el Ararteko solicitó información al Ayuntamiento de Durango con el objetivo de conocer, entre otros extremos, los siguientes datos:





- La información de los archivos de logs o registros de auditoría de los accesos a los sistemas informáticos, así como las posibles gestiones realizadas por la persona reclamante entre los días 24 al 28 de febrero de 2016, ambos inclusive.
 - Posibilidad existente a partir del día 24 del mes de febrero de 2016 de realizar alguna actividad de pádel a la que efectivamente pudiera haber acudido dicha persona. Asimismo, si consta alguna asistencia del mismo a dicha actividad durante el mes de marzo.
 - Momento y medio por el que el reclamante facilitó sus datos bancarios en las fechas referenciadas o con anterioridad, y la información que habitualmente se facilite a las personas usuarias sobre la finalidad y posibles usos de los datos bancarios.
3. Durango Kirolak remitió al Ararteko, el pasado 14 de julio, la respuesta en la que se trasladó que la persona reclamante, de manera totalmente voluntaria, inició sesión en el sistema el día 24 de febrero y realizó los trámites de alta y de domiciliación del pago, dándose la circunstancia, informada en la web, de que la renovación resulta automática.

Asimismo, indicó que, al recibir las devoluciones de los recibos bancarios, se remitió al vecino un SMS para que se pusiera en contacto con dicha entidad, sin que hubiera realizado ninguna gestión al respecto; SMS que aquel manifiesta no haber recibido, dado que el teléfono facilitado al Ayuntamiento es de su móvil de empresa que tiene limitada la entrega de mensajes.

Igualmente, Durango Kirolak argumentó que, al realizarse el alta el día 24 de febrero, disponía de 2 días de clase, sin indicarse cuáles eran esas dos sesiones de se encontraban a disposición del afectado para realizar la actividad, durante el mes de febrero de 2016. Indicaba asimismo, el servicio que al abonarse el mes de febrero el interesado se aseguraba la plaza para el siguiente mes, en una actividad de alta demanda ciudadana.

Junto a la respuesta, se adjuntó diversa documentación consistente en:

- Datos de la ficha de usuario donde se reseña el envío del SMS.
- Impresión de pantalla del registro del mantenimiento de recibos en el que aparece en Observaciones nota del alta en la actividad.



- Extracto del Reglamento General de personas usuarias y normativa de uso de las instalaciones deportivas.
 - Aceptación firmada del Reglamento al realizar el alta de usuario (fecha el 26.8.2013).
 - Escrito de respuesta a la reclamación efectuada por dicho ciudadano.
 - Extracto de la carta de servicios referida a las "Obligaciones de las personas usuarias".
4. Con posterioridad (11 de agosto de 2016), el Ararteko reclama nuevamente aquella parte de la información solicitada en el escrito inicial de esta institución (27 de junio), que se entendía que no estaba cumplimentada de forma completa, y que estaba referida, básicamente, a las posibilidades reales de realizar alguna actividad de pádel entre los días 24 a 28 de febrero; a los datos bancarios concretos facilitados por el reclamante y los logs de otros posibles accesos a la web del organismo entre los días 26 al 29 de febrero.

Ante la falta de respuesta a esta segunda petición de información, el Ararteko remitió nuevo requerimiento a la alcaldesa de Durango en el mes de octubre, así como un ulterior apercibimiento formal en el mes de noviembre, sin que ninguno de ellos haya propiciado la debida respuesta por parte de dicho Ayuntamiento, lo que ha impedido a esta institución disponer de toda la información que consideraba de interés para la resolución de esta queja ciudadana.

Consideraciones

- I.- Efectivamente, según consta en la documentación inicial aportada por Durango Kirolak la persona reclamante interactuó telemáticamente con la página web de dicha entidad el día 24 de febrero de 2016 a las 12:49 horas, constando en uno de sus Registros el alta en la actividad de pádel.

El organismo autónomo Durango Kirolak (DK) tiene establecido en el Reglamento General de personas usuarias y normativa de uso de las instalaciones deportivas publicado en el BOB nº 50 de 12-03-13, en su apartado 2.1 que: *"El pago de los abonos y cuotas de cursos se realizará en función de la tipología del mismo y con carácter previo al inicio del periodo de abono, curso o actividad"*, y en su apartado 2.5: *"Los abonos y las actividades domiciliadas se renovarán de forma automática salvo que el/la*





titular realice la baja antes del 26 del mes anterior, a través de Internet o en la máquina vending habilitada al efecto”.

Este reglamento de uso de las instalaciones deportivas, en relación con las devoluciones de las cuotas, prevé que: *“Se procederá a devolver las cantidades cobradas o se anularán las pendientes de cobro en los siguientes casos:*

1. Cuando la actividad no se realice por causa imputable a DK. Por el contrario, si es la persona usuaria quien decide no asistir a la actividad a la que previamente se ha inscrito, no tendrá derecho al reintegro de lo ya pagado.

En el caso excepcional de que una persona usuaria, abonada o no, no pueda realizar la actividad a la que se ha inscrito por causa de salud acreditada médicamente, las personas usuarias con recibos trimestrales y anuales podrán recuperar la actividad, en un periodo no superior a tres meses tras la recepción del alta médica correspondiente.

Así mismo la Junta Rectora podrá determinar con carácter previo, las causas objetivables que pudieran dar lugar a la recuperación de la actividad, siempre y cuando se produzca dentro de los tres meses del cese de la causa objetiva, debidamente justificada”.

Así mismo, en su Carta de servicios (apartado 5) establece como obligación de las personas usuarias *“Comunicar al organismo los cambios de domicilio, teléfono y datos bancarios, así como realizar las bajas en los periodos establecidos”.*

Por tanto, no cabe duda de que existe previsión normativa municipal reguladora de los procesos de alta, baja y, consecuentemente, del cobro de los recibos de las actividades deportivas.

II.- No resulta posible conocer si el alta en la actividad deportiva por parte del reclamante se produjo, como el mismo cuestiona, con conocimiento de los efectos que la navegación desencadenaba, ni si concurría voluntad expresa de materializarla, habida cuenta que los datos bancarios se “heredaban” de un registro realizado anteriormente para otra actividad deportiva; pero consta en el sistema informático la operación de alta, por lo que no cabe argumentar en sentido contrario.

La falta de respuesta a la información complementaria requerida por el Ararteko al Ayuntamiento de Durango impide conocer si, tras dicha alta el día





24 de febrero, el interesado realizó algún intento de acceso a la web, al objeto de practicar la baja en la actividad, aunque parece evidente, conforme a la normativa que regula el servicio, que la web no permitiría dicha baja a partir del día 26 del mes en el que se realice cualquier alta.

Lo que sí parece claro a la vista del almanaque, y contrariamente a lo consignado en la respuesta recibida de Durango Kirolak, es la imposibilidad material de que el reclamante hubiera podido asistir a ninguna sesión de pádel en el mes de febrero.

Según la información facilitada al Ararteko por esta persona -no contradicha por el Ayuntamiento de Durango-la actividad de pádel estaba programada y se celebraba una vez a la semana, en concreto, los miércoles a primera hora de la mañana. Dado que el alta *on line* tuvo lugar el miércoles 24 de febrero a las 12:47 horas, la siguiente sesión de la actividad ofrecida por el servicio Durango Kirolak se llevó a cabo el miércoles siguiente, esto es, el día 2 de marzo de 2016. Luego no se pudo ofrecer al usuario la posibilidad de ejercer la actividad de pádel durante el mes de febrero.

De acuerdo con la normativa reguladora de los precios públicos *“cuando por causas no imputables al obligado al pago del precio, el servicio o la actividad no se preste o desarrolle, procederá la devolución del importe correspondiente”* (art. 49.2 de la Norma Foral 9/2005, de 16 de diciembre, de Haciendas Locales).

En consecuencia, si tal y como expone le afectado, no se pudo ofrecer el servicio al usuario durante el mes de febrero, no procede que ese servicio reclame al interesado cuota alguna en relación con dicho mes de febrero, ya que en modo alguno podría llegar a ser imputable al reclamante no haber acudido a practicar una actividad que en ese momento de dicho mes no le podía ofrecer la administración prestadora del servicio.

- III.- La falta de información sobre las diferentes pantallas y pasos que los usuarios deben completar para realizar el alta en la actividad deportiva, y sobre la trazabilidad en la navegación del reclamante, no permiten diagnosticar, sin posibilidad de error, cuáles podrían ser posibles prácticas que permitan asegurar, de forma indubitada, la voluntad de alta en la actividad deportiva y la autorización de pago consecuente.

De forma indirecta, a partir de la información facilitada tanto por el usuario reclamante como por Durango Kirolak, puede plantearse la conveniencia de introducir algunas medidas en la aplicación informática que sirve de soporte a la tramitación de las altas, que eviten el error involuntario. Estas buenas



prácticas podrían estar dirigidas a pedir la confirmación indubitada de cualquier alta, la introducción de los datos bancarios en la inscripción en cada actividad, activándose la oportuna pasarela de pagos, y por tanto, no permitiéndose heredar los datos bancarios facilitados en otro momento y para otros fines.

Igualmente, podría tener sentido introducir un bloqueo en el calendario de altas, de forma que no resulte materialmente posible inscribirse en una actividad en una fecha en la que ya no vaya a ser posible el disfrute de ninguna sesión de la actividad de referencia en ese mes.

En todo caso, habría de asegurarse de que la aplicación permita obtener una justificación al final del proceso de alta, mediante la cual la persona interesada disponga de una documentación en la que aparezca la actividad a la que se inscrito, el periodo de vigencia, el precio de la misma, la fórmula de pago por la que ha optado, y en su caso, de los eventuales medios de desistimiento de los que dispone.

IV.- No resulta cuestionable la capacidad de autoorganización del Ayuntamiento de Durango y de establecimiento de reglas, de general conocimiento, para el ejercicio ordenado de su actividad deportiva.

Ello no obstante, la intervención del Ararteko en el contexto del análisis de las quejas que la ciudadanía le plantea, también comprende aquellas circunstancias de cada caso que permitan mejorar la actuación administrativa y, evitar, en su caso, que la aplicación de la normativa o del procedimiento establecido, conlleve efectos no deseados o acordes con el sentido común, máxime en un ámbito local y en el contexto de prestación de un servicio público.

Así, resulta indudable, a juicio de esta institución, que la aplicación rigurosa de la tramitación actualmente diseñada en el procedimiento de alta *on line*, evidencia la conveniencia de que se revise dicho procedimiento, con el fin de introducir mejoras técnicas y operativas que eviten desajustes, como los que se han puesto de manifiesto en esta queja.

El actual sistema no permitiría tener constancia de la tramitación seguida por Durango Kirolak, ni de los concretos trámites *on line* realizados por el usuario, para darse de alta en el servicio. Asimismo, las particulares circunstancias temporales concurrentes ponen de manifiesto que un usuario puede darse de alta en un servicio que materialmente no se le puede ofrecer en el mes correspondiente al recibo emitido y que, sin embargo, no le va a ser posible tramitar la baja efectiva en ese servicio.



V. El Ararteko quiere dejar constancia de la falta de colaboración del Ayuntamiento de Durango en la tramitación de la queja de referencia, al haber desatendido los requerimientos y apercibimiento dirigidos desde esta institución.

Por todo ello, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 11 b) de la Ley 3/1985 de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución, se eleva al Ayuntamiento de Durango la siguiente

RECOMENDACIÓN

1. Que se revoque de oficio el recibo correspondiente al período de febrero de 2016, ya que, por causas no imputables al obligado al pago, la actividad de pádel no se pudo prestar al interesado durante dicho mes.
2. Que se proceda a revisar el procedimiento de tramitación diseñado para la realización del alta en las actividades deportivas de Durango Kirolak, así como del procedimiento de pago de los recibos, con la finalidad de introducir mejoras que permitan asegurar, de forma indubitada, la constancia de los trámites realizados por las personas usuarias.

