

Reglaments i normes d'utilització

Qualsevol instal·lació on s'ofereixen serveis esportius requereix d'unes normes que regulin el seu funcionament.

Actualment existeix una gran diversitat de reglamentacions amb diferents objectius i diferent rang; això està provocant certa confusió i situacions conflictives que van en detriment del servei.

Les normes han de ser els fonaments sobre els quals construir els diferents aspectes que contribueixen a una bona gestió, garanteixen la conservació i el manteniment de l'equipament i afavoreixen la convivència entre els diferents agents.

Per tant, aquestes han de ser conegudes i acceptades per totes les persones implicades en el servei: titulars, gestors, personal i molt especialment pels usuaris.

Aquest Full analitza els diferents tipus de documents existents i fa una proposta de classificació i de continguts mínims a recollir, amb l'objectiu de clarificar les competències de cadascú i de facilitar als titulars i gestors de les instal·lacions eines per a l'elaboració d'aquests documents.



El PIEC estableix que totes les instal·lacions que donen serveis esportius han de disposar d'unes normes d'utilització a l'abast de tots els usuaris, i les normes sanitàries aplicables a les piscines d'ús públic estableixen l'obligació de disposar d'unes normes de règim intern.



Les normes i reglaments analitzats presenten diferències que afecten tant al fons com a la forma. Al fons, ja que no queda clar ni els objectius, ni el rang de les normes. A la forma, per que es barregen termes com reglament d'instal·lacions, reglament d'utilització, normes de règim intern, normes d'ús, etc.; i continguts com obligacions, prohibicions, recomanacions, consells, etc.

En general cal diferenciar dos tipus de documents, els que fan referència al marc general de les instal·lacions esportives d'un mateix titular o àmbit, els Reglaments d'instal·lacions esportives i els que fan referència als detalls concrets d'una sola instal·lació o complex, les Normes d'utilització.

En qualsevol cas, les normes d'utilització haurien de desenvolupar el corresponent reglament d'instal·lacions esportives ja que és el marc de referència obligada, però en aquells casos on encara no existeix, les normes han d'incorporar alguns aspectes més propis d'un reglament.

Amb l'objectiu de mantenir informat l'usuari, en qualsevol instal·lació esportiva en la qual es prestin serveis esportius, hi ha de figurar amb caràcter preceptiu un pannel informatiu, en un lloc visible i de fàcil accés, en el què s'indiquin a més del resum de les principals normes, el nom de l'entitat propietària i l'entitat gestora de l'equipament, els programes i serveis que s'ofereixen, les tarifes i quotes dels diferents serveis i molt especialment l'aforament d'usuaris dels diferents espais de la instal·lació.



Reglament d'instal·lacions esportives

El reglament d'instal·lacions esportives té per objecte la regulació del correcte ús i funcionament de les instal·lacions esportives d'un àmbit determinat.

Pot ser d'aplicació al conjunt d'instal·lacions d'un municipi (públiques i privades), únicament a les de titularitat municipal, només a les d'una entitat privada, etc. Per aquesta raó l'elaboració d'aquest document és responsabilitat del titular de les instal·lacions o de l'administració responsable, i pretén regular de forma homogènia diferents aspectes generals de la gestió en aquelles instal·lacions que el reglament contempli.

En funció del tràmit d'aprovació es pot parlar de reglaments d'aprovació interna: aprovats per juntes o assemblees en el cas d'entitats o empreses o pels corresponents patronats o àrees d'esport en els municipals; o de reglaments publicats en diaris o butlletins oficials: afecta únicament als reglaments municipals i són aprovats pel Ple de l'ajuntament.

Les principals característiques dels reglaments d'instal·lacions esportives són: que regulen relacions entre titular/responsable i gestors, i entre gestor i usuaris, estableixen els drets i deures bàsics de les parts, han de recollir la normativa vigent i acostumen a preveure faltes i sancions.

A nivell d'estructura han de considerar i adaptar com a mínim els següents apartats:

Concepte, objecte i àmbit d'aplicació: Concreta l'objecte del reglament i les instal·lacions a les quals és d'aplicació. Cal considerar la inclusió o no d'algunes instal·lacions com les escolars, o les que no tenen cap tipus de control ja que podrien impossibilitar la seva aplicació.

Normes generals sobre les instal·lacions: Fan referència principalment als drets bàsics dels usuaris, tant individuals com col·lectius. També són objecte d'aquest apartat el dret a la reclamació oficial, d'acord amb el Decret 171/1991 sobre els fulls de reclamació; i el dret a la informació, on s'inclouen les normes sobre la publicitat, d'acord amb el Decret 235/1991 que fa un esment a la publicitat de tabac i alcohol en instal·lacions esportives.

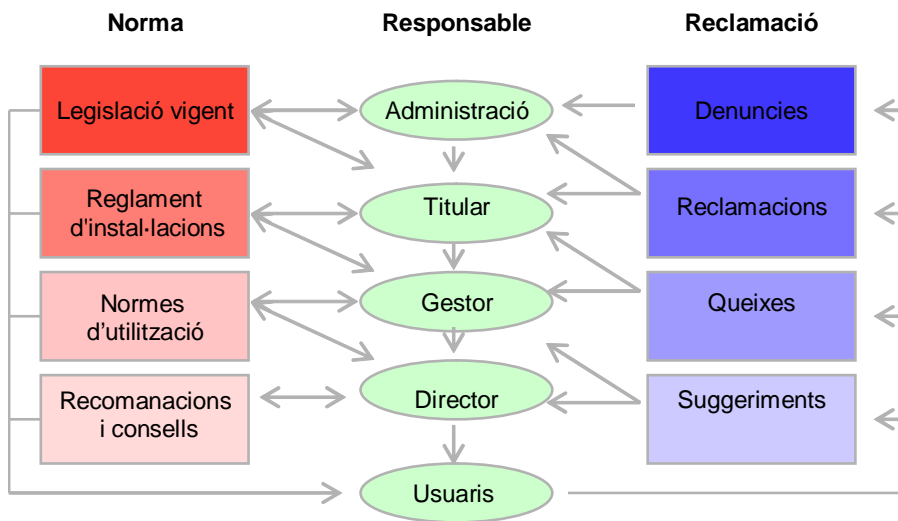
Normes sobre la gestió: Fan referència a les formes de gestió i als drets i obligacions dels gestors, a l'autorització d'ús, al manteniment, conservació, millora o ampliació, al règim econòmic i al control, participació i seguiment de la gestió. Convé incorporar en aquest punt les obligacions establertes per la Llei 10/1990 de policia de l'espectacle.

Normes sobre els usuaris: Fan referència a les obligacions dels usuaris en l'ús de les instal·lacions i per tant poden ser generals o específiques per espais o instal·lacions. Cal incloure en aquest apartat tots els requeriments d'ús obligat, tant els que pugui fixar el titular, com els establerts per normes de rang superior (lleis, decrets, reglaments, etc.).

Faltes, amonestacions i sancions: Es convenient preveure un apartat que estableixi la gravetat de les faltes i els procediments sancionadors que es poden iniciar. Aquest apartat es refereix normalment a la conducta dels usuaris ja que l'incompliment de les obligacions del gestor s'estableixen en altres documents.

Els ajuntaments, que pretenen regular de forma homogènia diferents aspectes de la gestió de totes les instal·lacions municipals, elaboren el reglament d'instal·lacions esportives municipals que fa la funció de reglament marc.

Tots els reglaments han d'incloure com a dret bàsic la no discriminació per raó de raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.



Existeix una jerarquia tant en l'establiment de la norma com en la possible reclamació del seu incompliment. Cada nivell, tant pel que fa a la norma com a la reclamació, ha de tenir un agent assignat que se'n responsabilitzi tant de la seva elaboració com de la resolució d'una possible reclamació. L'usuari final del servei ha de tenir coneixement del procés i de les vies establertes, sigui quina sigui la titularitat o la gestió del servei.

Requeriments específics d'ús en instal·lacions de la xarxa bàsica (PIEC)

- A les instal·lacions hi podrà accedir i utilitzar-les qualsevol ciutadà, mitjançant l'abonament de la corresponent quota d'utilització i d'acord amb la normativa d'ús.
- En cada instal·lació podran practicar-se, com a mínim, les activitats esportives que preveu el PIEC per a cada instal·lació.
- En horari lectiu tenen preferència d'ús els centres docents, però no quedaran exclosos de l'abonament del preu, excepte en els casos que hi hagi un interès públic.
- Tindran prioritat les activitats de promoció i iniciació esportiva d'infants i joves, les activitats físiques per a la tercera edat i les activitats específiques adreçades a persones amb disminució o altres grups de població en situacions socials especials.
- Cal reservar una part de l'ús de la instal·lació per a les associacions o les federacions que hi vulguin desenvolupar els entrenaments o les competicions.
- L'ús de les instal·lacions no pot ser exclusiu dels socis o abonats i cal preveure el lliure accés amb quotes d'entrada puntuals en les mateixes condicions d'utilització dels espais esportius bàsics.
- Les quotes de les entrades puntuals no poden ser desproporcionades respecte a les quotes mensuals d'abonament, es considera com a límit el 25%.



Les normes d'utilització

Les normes d'utilització tenen per objecte concretar i adaptar a cada instal·lació les normes generals i les normes sobre els usuaris establertes pel corresponent reglament, i per tant són responsabilitat del gestor de la instal·lació. En aquest cas ja no apareixen les normes de gestió.

En funció del grau d'exigència les normes han d'especificar en primer lloc el que estableix la legislació vigent i el corresponent reglament d'instal·lacions, a continuació cal establir les normes d'obligat compliment i finalment poden incorporar altres recomanacions o consells, l'incompliment dels quals no comporti cap tipus de sanció.

Les principals característiques de les normes d'utilització són: que regulen únicament la relació entre l'usuari (o tutor per a menors) i el gestor, van destinades únicament als usuaris individuals, no concreten les sancions i contenen obligacions i recomanacions.

A nivell d'estructura han de considerar i adaptar com a mínim els següents apartats:

Especificacions d'ordre general: És objecte d'aquest apartat la regulació de les condicions generals d'accés, tant pel que fa a les condicions de pagament com de respecte als aforaments establerts, destinar la instal·lació a la finalitat determinada en l'acord d'utilització i adoptar les mesures necessàries per no interferir en els horaris i les activitats dels altres usuaris.

Normes generals per als usuaris: En aquest apartat cal concretar els drets i deures dels usuaris. A més dels drets fonamentals cal establir el dret al servei en unes condicions (nivell lumínic, temperatura, neteja, etc.) d'acord amb el preu, i el dret a fer arribar queixes o suggeriments al gestor amb el compromís de resposta en un termini establert.



Els deures més comuns són: el pagament dels preus establerts, l'accés dels menors acompanyats d'un adult i l'obligació de fer servir vestimenta i calçat exclusiu i adequat a l'espai o activitat. Entre les prohibicions més habituals, destaca la de fumar i consumir begudes alcohòliques i la introducció d'objectes de vidre o de qualsevol altre material similar.

Normes específiques per espais: Existeixen alguns espais, especialment els de pràctica esportiva que poden requerir de normes específiques. Normalment aquests documents incorporen apartats específics per a piscines, sales, pavellons, camps, sales de fitness, etc.

Darrerament, amb la dotació de serveis complementaris, s'incorporen també apartats específics per a zones d'aigües, saunes, solariums, etc.

Finalment, les normes d'utilització poden incorporar de forma clarament diferenciada totes les recomanacions, consells i suggeriments que el gestor vol fer als usuaris, però que no representen deures d'obligat compliment.

Entre les recomanacions més habituals destaquen la revisió mèdica a l'inici d'un programa de pràctica esportiva, la importància de sotmetre's a l'assessorament dels tècnics especialitzats i altres temes que puguin incidir positivament en el benestar i la comoditat dels usuaris.

Es convenient fer un resum en forma de tríptic per afavorir la difusió de les normes d'utilització, que contempli els aspectes més importants que poden afectar a tots els usuaris.