

Per acord del Ple de dia 28 d'octubre de 2004 fou aprovada definitivament l'Ordenança municipal reguladora dels establiments de locutoris telefònics, publicada en el BOIB núm. 169 de 27.11.04 i correcció d'errors en el BOIB núm. 178 de 10.12.04, entrà en vigor l'endemà de la seva publicació.

Per acord del Ple de dia 19 d'abril de 2011 fou aprovada la modificació dels articles 3.1, 3.2, 8.1, 10.2, 19.4.b.3, 19.4.c.1 i 19.4.c.3 i suprimits els articles 4.2, 4.4, 4.5, 4.6, 8.1.3, 10 primer paràgraf, 11, 19.4.b.8 i disposició transitòria segona, publicat en el BOIB núm. 70 de 12.05.2011, entrà en vigor el dia 13 de maig de 2011. La correcció d'errades fou publicada en el BOIB núm. 79 de 31.05.2011.

*Text consolidat de caràcter informatiu. Inclou les seves posteriors modificacions i correccions per a facilitar la seva lectura. El text oficial publicat en el BOIB pot consultar-se en aquesta mateixa pàgina web.*

## **ORDENANÇA MUNICIPAL REGULADORA DELS ESTABLIMENTS DE LOCUTORIS TELEFÒNICS**

### ÍNDEX

#### EXPOSICIÓ DE MOTIUS

#### TÍTOL PRELIMINAR

##### CAPÍTOL I. Disposicions generals

Article 1. Objecte i àmbit

Article 2. Situació i accés dels establiments o activitats regulats per aquesta Ordenança

#### TÍTOL I. Normes tècniques

##### CAPÍTOL I. Llicència d'instal·lació i obertura

Article 3. Obligatorietat

Article 4. Determinacions específiques

Article 5. Supressió de barreres arquitectòniques

Article 6. Dotació de cambres higièniques o lavabos

Article 7. Limitacions a la producció de música i de renous

Article 8. Condicions i documentació tècnica

Article 9. Mesures de col·laboració cívica

##### CAPÍTOL II. Activitats complementàries i activitats incompatibles amb la de locutori telefònic

Article 10. Activitats complementàries

Article 11. Activitats incompatibles amb la de locutori telefònic

#### TÍTOL II. Horari d'obertura al públic i altres requisits

##### CAPÍTOL I. Obertura al públic

Article 12. Horari d'obertura al públic

CAPÍTOL II. Condicions d'estètica

Article 13. Condicions d'estètica

CAPÍTOL III. Drets dels consumidors i usuaris

Article 14. Requisits en l'exercici de l'activitat

TÍTOL III. Procediment sancionador i mesures cautelars

CAPÍTOL I. Infraccions i sancions

Article 15. Potestat inspectora i sancionadora

Article 16. Infraccions administratives

Article 17. Persones responsables

Article 18. Graduació de les infraccions

Article 19. Infraccions i sancions

Article 20. Prescripció

Article 21 Mesures cautelars

Article 22. Control i adopció de les mesures cautelars

DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

DISPOSICIONS ADDICIONALS

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

DISPOSICIÓ FINAL

## EXPOSICIÓ DE MOTIUS

Els avenços tecnològics en matèria de telecomunicacions s'han desenvolupat de manera que actualment permeten una facilitat i una diversitat en l'accés a les comunicacions que abans no existien, i han donat lloc a un notable desenvolupament de l'activitat de prestació d'uns serveis de telecomunicacions, la regulació dels quals cau dins l'òrbita de competències de diferents administracions.

Sense pretendre envair competències de l'Administració estatal i/o autonòmica, l'Administració municipal en tot el que és matèria de la seva incumbència ha d'intervenir en el procés dins els límits que li corresponen, establint els cursos pels quals s'ha de desenvolupar l'activitat de serveis de telecomunicacions.

L'article 25 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local estableix les matèries que són objecte de competència dels ajuntaments i hi inclou entre d'altres les de protecció civil i prevenció d'incendis, l'ordenació i la gestió urbanística, la defensa d'usuaris i consumidors, etc.

Per això, en exercici de les competències atorgades per la Llei abans citada; per la Llei 8/1995, de 30 de març, de la CAIB, d'atribució de competències als consells insulars en matèria d'activitats classificades i parcs aquàtics, reguladora del procediment i de les infraccions i les sancions (d'ara endavant LAC); el Reglament d'activitats classificades, aprovat pel Decret 18/1996, de 8 de febrer (d'ara endavant RAC); el Nomenclàtor d'activitats molestes, insalubres, nocives i perilloses, subjectes a qualificació, aprovat pel Decret 19/1996, de 8 de febrer (d'ara endavant Nomenclàtor) que la desenvolupa; el Reglament d'activitats molestes, insalubres, nocives i perilloses (Decret 2414/1961, de 30 de novembre); la Llei 37/2003, de 17 de novembre, del Renou, i la Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local, correspon als ajuntaments la regulació de l'activitat desenvolupada als locals que presten el servei d'accés a les telecomunicacions.

La falta de regulació dels establiments de l'activitat de locutoris telefònics i en particular el que es refereix a les condicions mínimes exigibles a aquesta, tals com aïllament acústic, ventilació, climatització, garantia d'intimitat en les comunicacions telefòniques, fax, lavabos o cambres higièniques, així com de seguretat i comoditat per als consumidors o usuaris, s'ha accentuat de forma important els darrers anys ja que com a conseqüència del notable augment de la immigració ha adquirit una importància singular la utilització dels locutoris telefònics, la qual cosa ha donat lloc a un notable creixement del seu nombre i que als seus voltants s'hi aglomera una considerable quantitat de persones, amb la consegüent producció de renous, entorpidiment del trànsit de persones per les voravies i en l'accés als edificis, la qual cosa ocasiona molèsties per als veïnats que han motivat denúncies reiterades per part d'aquests. Tot això és origen d'una situació conflictiva que fa inajornable la promulgació d'una ordenança que harmonitzi el dret d'exercir lliurement l'activitat empresarial amb les necessàries mesures de policia encaminades a evitar les esmentades circumstàncies negatives i, així mateix, avançar al ritme de les exigències socials, de manera que l'actuació legislativa pugui si no precedir almenys acompanyar els canvis que experimenta la nostra societat.

Conseqüentment amb l'exposat als paràgrafs anteriors, la present Ordenança regula la instal·lació i estableix les condicions en les quals s'ha de desenvolupar la prestació del servei de locutoris telefònics, tendents a:

- Que els consumidors trobin la protecció adequada en l'exercici dels seus drets quant a condicions d'higiene, comoditat, intimitat i accessibilitat, tals com superfície de sala d'espera adequada al nombre de cabines telefòniques, dimensions mínimes d'aquestes o altres llocs d'accés a comunicacions telefòniques, telemàtiques o de naturalesa anàloga, eliminació de barreres arquitectòniques que impedeixin l'accés de persones amb discapacitats físiques i dotació de cambres higièniques adequades.

- Evitar molèsties als veïns per transmissió de renous produïts a l'interior dels establiments mitjançant l'exigència d'exercici de l'activitat amb finestres i portes tancades, instal·lacions de ventilació i si s'escau de climatització dels locals, i aïllament acústic d'aquests.
- Evitar la concentració d'establiments d'activitats de locutoris telefònics i consegüentment disminuir el risc d'aglomeració de persones als seus voltants, exigint un distanciament mínim entre cada dos d'aquests establiments més pròxims entre si. (1)
- Completar l'ordenació legislativa establint un horari general d'obertura al públic dels establiments de prestació de serveis de locutoris telefònics, així com la seva incompatibilitat amb l'exercici de determinades activitats.
- Exigir el compliment de l'Ordenança des de l'endemà de la seva publicació al BOIB, amb disposicions de caràcter transitori que fixin el termini de temps perquè s'hi adaptin els establiments o les activitats existents amb les preceptives llicències municipals que no compleixin les condicions que l'Ordenança exigeix.
- Establir la tipificació de les infraccions i el seu règim sancionador.

**(1) Les distàncies mínimes entre locutoris s'han suprimit per acord del Ple de 19 d'abril de 2011, BOIB núm. 70 de 12 de maig de 2011.**

**ORDENANÇA MUNICIPAL REGULADORA DELS ESTABLIMENTS DE LOCUTORIS TELEFÒNICS**

TÍTOL PRELIMINAR

CAPÍTOL I  
**Disposicions generals**

**Article 1.** Objecte i àmbit

La present Ordenança té per objecte regular els termes i les condicions a què s'han d'ajustar tots els locals o establiments oberts al públic al municipi de Palma en els quals es desenvolupa l'activitat de servei telefònic disponible al públic que permet la comunicació oral entre persones (telefonía convencional) i que contractat per una persona abonada amb una persona proveïdora mitjançant preu convingut de lloguer o revenda per un temps determinat, posa a disposició dels consumidors o clients l'accés al dit servei. L'establiment on s'instal·la i desenvolupa es denomina locutori telefònic. Pel que fa al règim d'usos de la zona de sòl urbà, aquests establiments o activitats es consideren compresos en l'ús detallat 6.4 "Telecomunicacions" de l'art. 119 "Ús global de comunicacions i infraestructures" de les normes del vigent Pla general d'ordenació urbana (d'ara endavant PGOU).

**Article 2.** Situació i accés dels establiments o activitats regulats per aquesta Ordenança

Els establiments o activitats regulats per aquesta Ordenança només s'autoritzen a locals situats a sòl urbà o urbanitzable dotat de serveis, sempre que ho permeti el que estableixi la normativa urbanística vigent en cada moment i només a planta baixa i amb accés independent del dels habitatges o altres usos de l'immoble que no siguin activitats complementàries de l'establiment de locutoris telefònics. Les cambres higièniques i/o els magatzems es poden situar a planta de semisoterrani o soterranis immediats a planta baixa amb accés directe des d'aquesta, sempre que ho permeti el que estableixen les vigents normes urbanístiques.

TÍTOL I  
**Normes tècniques**

CAPÍTOL I  
**Llicència d'instal·lació i obertura**

**Article 3.** Obligatorietat

3.1. Els establiments o les activitats objecte de regulació per aquesta Ordenança s'han de tramitar d'acord amb la Llei d'activitats.

3.2. Els titulars o els explotadors dels establiments o les activitats regulats per aquesta Ordenança en tot moment hi han de tenir els documents, o fotocòpies d'aquests, acreditatius del compliment de les revisions periòdiques que la vigent normativa específica tingui establertes per a les instal·lacions amb què estigui dotada l'activitat (elèctriques de ventilació, climatització, prevenció i protecció contra incendis, etc.). L'esmentada documentació s'ha d'exhibir a petició dels agents de la Policia Local o dels funcionaris tècnics municipals, en l'exercici de la seva tasca d'inspecció.

3.3. En relació amb els reglaments, les normes o altres texts legals que s'esmenten o als quals fa referència aquesta Ordenança, s'han d'entendre d'aplicació disposicions posteriors que els interpretin, ampliiïn, modifiquin o substitueixin.

**Article 3.1 i 3.2 modificat per acord del Ple de 19 d'abril de 2011, BOIB núm. 70 de 12 de maig de 2011**

#### **Article 4.** Determinacions específiques

##### 4.1. Locutoris telefònics

S'entén per locutori telefònic qualsevol establiment o local obert al públic que té a disposició dels consumidors o clients més d'un telèfon que dóna accés al servei telefònic disponible per al públic, definit a l'article 1 d'aquesta Ordenança.

Queda exclosa del que regula aquesta Ordenança la instal·lació a locals o establiments de telèfons públics de pagament accessibles al públic en general, per a la utilització dels quals es poden emprar com a mitjans de pagament monedes, targetes de crèdit/dèbit o targetes de prepagament, incloses les targetes que utilitzen codis de marcatge.

##### 4.2. **Article 4.2 suprimit per acord del Ple de 19 d'abril de 2011, BOIB núm. 70 de 12 de maig de 2011**

##### 4.3. Determinacions tècniques de disseny

4.3.1. Els locals dedicats a establiments d'activitats regulades per aquesta Ordenança han de complir el que estableix la Norma bàsica de l'edificació, Condicions de protecció contra incendis als edificis (NBE-CPI/1996).

4.3.2. La porta o les portes d'accés i sortida del local en la seva obertura no poden envair la via o espai públic.

4.3.3. Els locals han de disposar de dispositius lluminosos de senyalització i d'enllumenat d'emergència, conformement al que disposi la normativa aplicable.

4.3.4. Els establiments de locutoris telefònics han d'incloure entre les dependències previstes les cabines o llocs de comunicació telefònica, i la dotació d'una sala d'espera amb una superfície mínima de 9 m<sup>2</sup>, per a dues cabines. L'esmentada superfície s'incrementa a raó d'1,5 m<sup>2</sup> per cada lloc més de comunicació telefònica. La sala d'espera ha d'estar dotada de seients adequats en la mateixa quantitat que la de les cabines o llocs de comunicació telefònica, per als consumidors o clients.

4.3.5. Per evitar la seva transmissió de renous tant a locals contigus o a l'exterior com els renous procedents d'aquest a l'interior de l'establiment, l'activitat s'ha d'exercir amb portes i finestres tancades. El local ha de tenir una alçària mínima de 2,50 m i disposar d'un volum mínim de 4 m<sup>3</sup> per persona, calculant l'ocupació conformement al que estableix l'art. 6.1.e, 1p/2m2 de la NBE.CPI/96, i d'un sistema de ventilació capaç de renovar com a mínim vuit vegades per hora el volum del local. L'esmentat concepte de volum mínim es pot compensar amb un sistema de climatització que satisfaci els requeriments del Reglament d'instal·lacions tèrmiques a edificis (d'ara endavant RITE) i les seves instruccions tècniques complementàries (d'ara endavant ITC).

4.3.6. Les separacions o elements delimitats de les cabines, els compartiments o els llocs d'accés a comunicacions telefòniques, així com la porta d'accés a aquests, si n'hi ha, s'han d'executar mitjançant l'ús de materials que garanteixin a més d'una adequada estètica un correcte aïllament acústic de 35 db(A) mínim.

4.3.7. La sala d'espera, les cabines, els compartiments o els llocs de comunicació telefònica han d'estar dotats d'instal·lacions adequades d'enllumenat ordinari.

4.3.8. Les dimensions mínimes útils de les cabines, els compartiments o els llocs de comunicació telefònica han de ser de 0'80 m d'ample per 1'20 de fons i 2'10 d'alt, i el seu interior ha d'estar dotat d'un tamboret o seient adequat.

4.3.9. Els requisits esmentats en aquest article s'han de complir als establiments que es dediquin a l'activitat de locutori telefònic, independentment que al mateix local es realitzi qualsevol altra activitat que d'acord amb el que disposen els articles 10 i 11 d'aquesta Ordenança hi sigui compatible i que també ha de comptar amb les seves corresponents llicències d'instal·lació i d'obertura al públic.

**4.4. Article 4.4 suprimit per acord del Ple de 19 d'abril de 2011, BOIB núm. 70 de 12 de maig de 2011**

**4.5. Article 4.5 suprimit per acord del Ple de 19 d'abril de 2011, BOIB núm. 70 de 12 de maig de 2011**

**4.6. Article 4.6 suprimit per acord del Ple de 19 d'abril de 2011, BOIB núm. 70 de 12 de maig de 2011**

#### **Article 5.** Supressió de barreres arquitectòniques

5.1. Els locals d'establiments en què s'exerceixen activitats regulades per aquesta Ordenança estan subjectes al compliment del que disposa per a oficines d'ús administratiu obertes al públic el vigent Reglament de supressió de barreres arquitectòniques, aprovat pel Decret 20/2003, de 28 de febrer, de la CAIB.

5.2. Els establiments en què es presten serveis en matèria d'activitats regulades per aquesta Ordenança, fins a 20 locutoris o cabines telefòniques, han de disposar, o si s'escau adaptar, almenys un dels esmentats llocs perquè l'utilitzin persones amb mobilitat reduïda. S'ha d'incrementar en un lloc adaptat per cada augment de 20 llocs o fracció d'aquests superior a 15.

5.3. Als locutoris telefònics, els llocs o les cabines adaptats perquè els utilitzin persones amb mobilitat reduïda no han de tenir tamboret o seient interior. Quant a disseny, execució i accessibilitat a aquests, han de complir el que estableix l'esmentat Reglament de supressió de barreres arquitectòniques per a cabines i locutoris de telèfons a edificis d'ús públic.

#### **Article 6.** Dotació de cambres higièniques o lavabos

6.1. Els establiments regulats per aquesta Ordenança han de disposar de lavabos (cambres higièniques) degudament separats i identificats per a cada sexe.

6.2. Per cada 20 cabines o llocs de comunicacions, cada lavabo o cambra higiènica ha d'estar format per un excusat i un vestíbul previ a aquest.

6.3. Els compartiments d'excusat han d'estar dotats d'un vàter, paper higiènic i un penjador, i el de dones ha de disposar a més de recipient especial amb tapadora de tancament.

6.4. Als vestíbuls previs a l'excusat s'hi ha d'instal·lar un mirall, un lavabo, sabó líquid, eixugador de mans per aire calent o tovalloles de paper. En aquest darrer cas s'hi han d'instal·lar recipients adequats per dipositar-hi els usats.

6.5. Al vestíbul de l'excusat d'homes també s'hi ha d'instal·lar un urinari.

6.6. La superfície dels lavabos o cambres higièniques s'ha d'adaptar a la que per a aquests estableixi la normativa vigent, de rang estatal, autonòmic o municipal d'aplicació a les oficines d'ús administratiu obertes al públic, o la normativa sanitària d'aplicació als establiments de concurrència pública.

6.7. La indicada dotació de cada lavabo s'ha d'augmentar en la mateixa quantitat per increment del nombre de llocs de comunicació en 20 o fracció d'aquests superior a 15.

6.8. L'excusat i el vestíbul han de disposar d'il·luminació ordinària suficient i, a més, el vestíbul, d'enllumenat d'emergència. Han de comptar amb ventilació independent per a cada lavabo, natural o forçada, amb comunicació a l'exterior, que ha de disposar de malla per evitar l'accés d'insectes i rosegadors.

6.9. Totes les parets fins a una alçària de 2 metres com a mínim han de ser llises, impermeables, recobertes de rajola o altres materials vidrats o marbre abrillantat.

6.10. El trespol ha de ser llis, impermeable, antilliscant i bo de rentar.

6.11. Les portes han d'impedir totalment la visibilitat des de l'exterior i han d'estar proveïdes de tancament interior.

6.12. Dels lavabos exigits per l'apartat 6.2 d'aquest article, els que disposi el Reglament de supressió de barreres arquitectòniques de la CAIB, s'han d'adaptar a les seves exigències.

6.13. Tant els vàters com els urinaris i el lavabo han de disposar de subministrament d'aigua freda a pressió.

6.14. Els lavabos s'han d'instal·lar i conservar en les degudes condicions de desinfecció, desodoració i supressió d'emanacions i tots els elements del lavabo: grifons, desguassos, descàrrega automàtica d'aigua als vàters i als urinaris, han d'estar sempre en perfecte estat de funcionament i aptes per a la seva utilització.

6.15. Es prohibeix utilitzar aquests locals per a usos diferents d'aquells als quals estan destinats.

#### **Article 7.** Limitacions a la producció de música i de renous

7.1. Als establiments on s'exerceix l'activitat regulada per aquesta Ordenança, tant si són d'ús exclusiu d'aquesta com si s'hi realitza qualsevol altra activitat, està prohibida la producció de música.

7.2. Sense perjudici del que disposa aquesta normativa, les activitats que regula també estan subjectes al que estableix la vigent Ordenança municipal per a la protecció del medi ambient contra la contaminació per renous i vibracions.

#### **Article 8.** Condicions i documentació tècnica

8.1. El projecte o la documentació tècnica subscripta per tècnic competent que, d'acord amb el que disposa a la Llei d'activitats, s'han de presentar, i han de contenir documentació específica referent a les següents matèries:

8.1.1. Avaluació del nivell sonor interior previst a l'establiment i justificació del compliment del que disposa l'Ordenança municipal per a la protecció del medi ambient contra la contaminació per renous i vibracions, en particular els seus articles 22.1, 22.4, 22.6, 29.1, 29.8 i 29.9.

8.1.2. Volum del local, condicions de ventilació amb justificació del que disposa l'art. 4.3.5 i, si s'escau, de climatització, amb ubicació de la maquinària, amb menció expressa del compliment del que disposen la seva reglamentació específica (RITE i la seva ITC RD 1751/1998, de 31 de juliol) i les ordenances municipals.



**8.1.3. Article 8.1.3 suprimit per acord del Ple de 19 d'abril de 2011, BOIB núm. 70 de 12 de maig de 2011**

8.1.4. Plànols de l'establiment a escala no menor d'1:50 o 1:100 (segons les dimensions del local), a planta i secció, necessaris per al coneixement i la comprensió complets d'aquest i de les seves mesures correctores, acotant en forma gràfica i numèrica almenys les seves principals dimensions, i tot quant sigui necessari per justificar el compliment de la normativa d'aplicació.

8.1.5. Descripció i plànols de detall de les mesures correctores per a la no-transmissió del renou produït per les instal·lacions de ventilació i, si n'hi ha, de les de climatització i de la maquinària instal·lada.

8.1.6. Justificació del compliment del que disposa la Norma bàsica de l'edificació, Condicions de protecció contra incendis als edificis (NBE-CPI) en cada moment vigent.

**Article 8.1 modificat per acord del Ple de 19 d'abril de 2011, BOIB núm. 70 de 12 de maig de 2011**

**Article 9. Mesures de col·laboració cívica**

Sense perjudici de les competències que la legislació vigent atribueix a la Policia Local i a les forces o cossos de seguretat de l'Estat, la persona titular o explotadora de qualsevol activitat de les regulades en aquesta Ordenança és el responsable d'advertir els consumidors o usuaris dels serveis que en matèria de telecomunicacions presta l'establiment, de la seva hora de tancament, així com dels possibles incompliments dels seus deures cívics, tals com realitzar activitats que produeixin renous que puguin causar molèsties i/o alarma al veïnat. Si els advertiments de la persona titular o explotadora de l'establiment no són atesos pels consumidors o usuaris, tot d'una ha d'avisar la Policia Local o les forces o cossos de seguretat de l'Estat, als efectes corresponents.

**CAPÍTOL II**

**Activitats complementàries i activitats incompatibles amb la de locutori telefònic**

**Article 10. Activitats complementàries**

En aquests casos, a les exigències establertes per la normativa reguladora de l'activitat complementària, s'hi afegixen les recollides a la present Ordenança i, en cas de contradicció entre aquestes, s'apliquen per ordre de prelación les que presenten majors condicions de seguretat per a l'establiment, garantia de no ocasionar molèsties al veïnat i més beneficis i major comoditat per als consumidors.

**Article 10 modificat per acord del Ple de 19 d'abril de 2011, BOIB núm. 70 de 12 de maig de 2011**

**Article 11. Article 11 suprimit per acord del Ple de 19 d'abril de 2011, BOIB núm. 70 de 12 de maig de 2011**

**TÍTOL II**

**Horari d'obertura al públic i altres requisits**

**CAPÍTOL I**

**Obertura al públic**

**Article 12. Horari d'obertura al públic**

**12.1. Locutoris telefònics**

12.1.1. L'horari d'obertura al públic dels locutoris telefònics és el comprès entre les 9 i les 24 hores. No es permet l'obertura al públic ni el funcionament de l'activitat entre les 24 i les 9 hores, fins i tot en el supòsit que juntament amb l'activitat de locutori se'n realitzi qualsevol altra.

12.1.2. A l'efecte del que disposa aquesta Ordenança s'entén per horari d'obertura al públic el període de temps durant el qual el públic pot entrar a l'establiment.

12.1.3. Es prohibeix l'entrada de públic en aquests establiments després de l'hora de tancament. Les portes han d'estar tancades i no se n'ha de permetre l'obertura des de l'exterior sense ús de clau. Els consumidors i els usuaris que siguin al local han de disposar d'un període de temps màxim de 30 minuts per desallotjar-lo.

## 12.2. Informació de l'horari als consumidors

De l'horari d'obertura al públic i del temps fixat per al desallotjament del local o establiment, n'han de ser informats els consumidors o clients per la persona titular o explotadora de l'activitat. A aquest efecte ha d'instal·lar a l'interior del local rètols adequadament distribuïts, llegibles a 3 m de distància, i a l'exterior del local els rètols comercials amb llicència municipal han d'indicar l'activitat que s'exerceix i el seu horari d'obertura al públic, llegible a 10 m de distància.

## CAPÍTOL II Condicions d'estètica

### **Article 13.** Condicions d'estètica

Els locals dedicats a activitats regulades per aquesta Ordenança han de mantenir el corresponent equilibri estètic amb l'edifici i la zona on s'instal·len, atenent el que estableixen les condicions d'estètica de les normes del vigent PGOU i les directrius que sobre això disposi l'Administració municipal en desenvolupament i aplicació de les normes esmentades.

## CAPÍTOL III Drets dels consumidors i usuaris

### **Article 14.** Requisits en l'exercici de l'activitat

Sense perjudici del que disposa la Llei 1/1998, de 10 de març, de l'Estatut dels consumidors i usuaris de la comunitat autònoma de les Illes Balears, i la resta de normativa que la desenvolupa o complementa, els establiments regulats per la present Ordenança han de complir els següents requisits:

- a) Dins el local i a la vista del públic s'ha de situar un cartell informatiu dels serveis a què es pot accedir i els preus respectius, en el qual s'ha d'indicar amb tota claredat la inclusió o no de l'impost sobre el valor afegit o qualsevol altre que el substitueixi.
- b) Els consumidors i els usuaris tenen dret que se'ls entregui la corresponent factura en la qual ha de constar, de forma clara i concreta, el preu per cada un dels serveis prestats.
- c) Els consumidor i els usuaris tenen dret a exigir els fulls de reclamacions oficials, l'existència dels quals ha d'estar visiblement anunciada.

TÍTOL III  
Procediment sancionador i mesures cautelars

CAPÍTOL I  
Infraccions i sancions

**Article 15.** Potestat inspectora i sancionadora

Sense perjudici del que disposa la normativa d'aplicació de rang estatal o autonòmic, la potestat inspectora i sancionadora d'activitats regulades per aquesta Ordenança correspon a la Batlia o la regidoria que delegui.

**Article 16.** Infraccions administratives

Es consideren infraccions administratives les accions o omissions que contravenen el que disposa la present Ordenança.

**Article 17.** Persones responsables

Sense perjudici del que disposa l'article 47 de la LAC, són responsables a l'efecte del que disposa aquesta Ordenança els titulars i/o explotadors dels establiments en què s'exerceixen activitats regulades per aquesta Ordenança, sigui quina sigui la seva forma jurídica.

**Article 18.** Graduació de les infraccions

Les infraccions es graduen en lleus, greus i molt greus.

**Article 19.** Infraccions i sancions

19.1. Respecte de les infraccions i les sancions en matèria de renous és d'aplicació el que disposa la vigent Ordenança municipal per a la protecció del medi ambient contra la contaminació per renous i vibracions.

19.2. En relació amb les infraccions i les sancions en matèria de seguretat ciutadana hom s'ha d'ajustar al que disposa la Llei orgànica 1/1992, de seguretat ciutadana.

19.3. Les accions o omissions que contravinguin les normes sobre millora de l'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques contingudes a la Llei 3/1993, de 4 de maig, i l'incompliment del que estableixen els art. 5 i 6-12 d'aquesta Ordenança constitueixen infracció administrativa i es qualifiquen i sancionen d'acord amb el que estableix el títol II "Règim de sancions" del Reglament de supressió de barreres arquitectòniques de la CAIB.

19.4. Infraccions relatives a incompliments del que regula aquesta Ordenança

a) Es qualifiquen com a faltes lleus:

a.1) El mal estat de manteniment i conservació de les instal·lacions i dels lavabos o cambres higièniques que produeixen incomoditats als consumidors o clients, o en minven el bon aspecte i/o les condicions higienicosanitàries.

a.2) L'incompliment del que disposa l'article 9 quan ha produït molèsties i/o alarma per al veïnat o per als consumidors o clients.

a.3) Qualsevol acció o omissió amb inobservança o vulneració de les prescripcions de la present Ordenança no tipificades o classificades com a falta greu o molt greu.

b) Es qualifiquen com a faltes greus:

b.1) L'incompliment de l'horari general d'obertura al públic avançant l'hora d'obertura o retardant l'hora de tancament fixades a l'article 12 d'aquesta Ordenança.

b.2) Les infraccions qualificades com a greus a l'article 48.2 de la LAC.

b.3) El desenvolupament de l'activitat sense subjecció al que proposa el projecte, la documentació tècnica presentada, o sense complir els condicionaments o les mesures correctores que s'imposen, si s'escau.

b.4) La inobservança en matèria de dimensions requerides amb caràcter mínim als apartats 4.3.4 i 4.3.8 de l'article 4 i a la disposició transitòria primera d'aquesta Ordenança.

b.5) L'incompliment de qualsevol de les prohibicions establertes en aquesta Ordenança, no qualificada com a molt greu en aquesta.

b.6) L'incompliment dels preceptes establerts a la vigent Norma bàsica de l'edificació, condicions de protecció contra incendis als edificis NBE-CPI/96, si no està qualificada com a falta molt greu.

b.7) Obstaculitzar o no facilitar la tasca inspectora i/o de vigilància de l'Administració.

**b.8) Article 19.4.b) b.8) suprimit per acord del Ple de 19 d'abril de 2011, BOIB núm. 70 de 12 de maig de 2011**

b.9) La comissió de la mateixa falta lleu més de tres vegades dins un període de temps d'un any, o més de quatre faltes lleus, siguin quines siguin, en el mateix període de temps, quan les sancions siguin fermes.

c) Es qualifiquen com a faltes molt greus:

c.1) Les que figuren com a tals a la Llei d'activitats.

c.2) L'incompliment de les resolucions de l'autoritat competent respecte del tancament de l'establiment o suspensió de l'exercici de l'activitat.

c.3) L'obertura de l'establiment i la realització d'activitats sense les preceptives llicències municipals o les declaracions responsables.

c.4) La comissió de la mateixa falta greu més de dues vegades dins un període de temps d'un any o més de 3 faltes greus, siguin quines siguin, en el mateix període de temps, quan les sancions siguin fermes.

c.5) La seva negativa o resistència a la tasca inspectora de l'Administració.

#### 19.5. Sancions per les infraccions esmentades a l'apartat 19.3

a) Per infraccions lleus

Multa de 150 a 300 €.

b) Per infraccions greus

Multa de 300 a 1.200 € i clausura de l'establiment per un període de temps no inferior a dos dies ni superior a quinze dies.

c) Per infraccions molt greus

Multa de 1.201 a 1.800 € i clausura de l'establiment per un període de temps no inferior a quinze dies ni superior a sis mesos.

La comissió de més d'una falta molt greu en un període d'un any se sanciona amb multa de 1.800 € i clausura de l'establiment per un període de temps no inferior a un mes ni superior a sis mesos.

#### 19.6. Tramitació dels expedients sancionadors

Els expedients sancionadors s'han de tramitar d'acord amb el que preveu el Reglament del règim jurídic del procediment general sancionador de l'Ajuntament de Palma i el que disposa la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de procediment administratiu comú i altre legislació concordant.

#### 19.7. Graduació de les sancions

Sense perjudici del que preveu la normativa específica, per determinar la graduació de les sancions descrites als corresponents apartats d'aquest article, la imposició de les quals és competència municipal, s'han de tenir en compte les següents circumstàncies:

- a) L'existència d'intencionalitat o de reiteració.
- b) La naturalesa dels perjudicis causats, l'alarma o la conflictivitat social produïda per la infracció.
- c) El benefici obtingut amb la infracció comesa.
- d) La reincidència de la persona infractora per haver comès dins el període d'un any més d'una infracció de la mateixa naturalesa, quan així s'hagi declarat per resolució ferma en via administrativa municipal.

A la proposta de resolució de l'expedient sancionador, només quan la sanció sobrepassi els mínims establerts per a aquesta hi ha de constar expressament la justificació de la concurrència i l'aplicació de les esmentades circumstàncies de graduació de la sanció.

19.8. Els expedients per infraccions que han de ser sancionats per autoritats diferents de les municipals s'hi han de traslladar als efectes que siguin procedents.

**Article 19.4.b) b.3), 19.4.c) c.1) i 19.4.c) c.3) modificat per acord del Ple de 19 d'abril de 2011, BOIB núm. 70 de 12 de maig de 2011**

#### **Article 20.** Prescripció

20.1. Les infraccions i les sancions previstes en aquesta Ordenança prescriuen segons el que disposa la Llei 30/1992, reguladora del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i la resta de legislació concordant.

20.2. Les infraccions derivades de l'exercici irregular d'un establiment o activitat s'entenen continuades i no comença a córrer el termini de temps de prescripció de la infracció mentre no en desapareix la causa.

#### **Article 21.** Mesures cautelars

a) Independentment d'altres mesures que es puguin adoptar, en tot cas, en el moment de la incoació del corresponent expedient sancionador per comissió d'infraccions de les qualificades a l'article 19 d'aquesta Ordenança, l'autoritat municipal, amb subjecció al que disposa l'article 72 de la Llei 30/1992 i l'article 166 de Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les corporacions locals (RD 2568/1986, de 28 de novembre), motivadament, atenent les circumstàncies de l'expedient i la importància i transcendència de la infracció, pot imposar alguna de les següents mesures cautelars:

1. Falta greu:

Clausura de l'establiment per un període de temps no inferior a un dia ni superior a vuit dies.

2. Falta molt greu:

Clausura de l'establiment per un període de temps no inferior a vuit dies ni superior a un mes.

3. Reincidència:

La comissió per segona o més vegades dins un període de temps de sis mesos, d'infraccions que siguin objecte de les mesures cautelars abans indicades són causa de duplicar la mesura cautelar anteriorment imposada.

#### **Article 22.** Control i adopció de les mesures cautelars

Correspon a la Batlia exercir les activitats de control, adoptar les mesures cautelars que calguin i incoar i resoldre els expedients sancionadors que dimanin de les infraccions qualificades a la present Ordenança.

### DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

**Primera.** 1. Els establiments d'activitat de locutori telefònic que a la data d'entrada en vigor d'aquesta Ordenança, tenint la preceptiva llicència d'instal·lació, o d'aquesta i de la d'obertura i funcionament, no compleixin tot el que disposen els seus articles 4.3 "Determinacions tècniques de disseny", 5 "Supressió de barreres arquitectòniques" i 6 "Dotació de cambres higièniques", s'han d'adaptar a les exigències d'aquests dins el termini de 12 mesos comptats des de la data esmentada, la qual cosa han de justificar davant l'Ajuntament mitjançant instància subscripta per la persona titular de l'activitat, acompanyada amb memòria descriptiva i si s'escau plànols i certificat subscrits per tècnic o tècnica competent i visats pel col·legi oficial corresponent, en els quals explícitament i detallada s'acrediti l'adaptació duita a terme. Quan per a l'adaptació d'acord amb el que disposen el RAC, les vigents Normes del PGOU o aquesta Ordenança s'hagi de sol·licitar o obtenir llicència d'ampliació o reforma de l'activitat i/o llicència d'obres, el termini que es fixa al paràgraf anterior serà de 18 mesos. Si una vegada extingits aquests terminis no s'han duit a terme les dites adaptacions, hi serà d'aplicació el règim d'infraccions i sancions que corresponguin d'acord amb el que estableix el títol III d'aquesta Ordenança.

2. En relació amb els establiments o les activitats a què es refereix l'apartat anterior, si d'acord amb el projecte presentat al seu dia amb la sol·licitud de llicència d'instal·lació, la superfície del local dedicat a l'activitat de locutori telefònic no supera els 60 m<sup>2</sup>, estan dispensats de l'adaptació al que disposen els apartats del 4.3.4 al 4.3.8 de l'article 4, ambdós inclosos, d'aquesta Ordenança, si no està previst en el dit projecte.

A tots els establiments a què es refereix l'apartat 1 anterior, la superfície dels quals no supera els 125 m<sup>2</sup>, com a dotació de lavabos o cambres higièniques s'admet la prevista al projecte presentat amb la sol·licitud de llicència per a instal·lació de l'activitat, i queden subjectes a la resta d'exigències establertes a l'art. 6.

**Segona. Disposició transitòria segona suprimida per acord del Ple de 19 d'abril de 2011, BOIB núm. 70 de 12 de maig de 2011**

**Tercera.** Als expedients de sol·licitud de llicències d'instal·lació d'establiments d'activitats regulades per aquesta Ordenança que en la seva data d'entrada en vigor estiguin en procediment de tramitació, quan se n'hagi iniciat la presentació de l'expedient complet al Registre General amb una antelació d'almenys 3 mesos a la data d'entrada en vigor d'aquesta Ordenança, se'ls ha d'aplicar la normativa vigent en la data de presentació de l'expedient al dit Registre, sense perjudici de la interrupció de l'indicat període d'antelació per reparar deficiències de la documentació presentada i per al compliment del que estableixen les anteriors disposicions transitòries primera i segona d'aquesta Ordenança.

DISPOSICIONS ADDICIONALS

**Primera.** Als establiments existents d'activitats regulades per aquesta Ordenança que disposen de les preceptives llicències municipals, per a l'autorització d'ampliació, modificació o reforma de llur construcció i/o instal·lacions es requereix l'adaptació de l'establiment al que preveu aquesta Ordenança.

Del que estableix al paràgraf anterior en queden excloses les ampliacions, les modificacions o les reformes necessàries per a les adaptacions previstes a la disposició transitòria primera, les que es realitzen per donar compliment a normatives de seguretat contra incendis, les de condicions sanitàries, les d'aïllaments acústics i les de qualsevol mesura correctora ordenada per l'Administració municipal.

**Segona.** 1. Quant als establiments d'activitats regulades per aquesta Ordenança que tenint les preceptives llicències d'instal·lació o d'aquesta i de la d'obertura al públic i funcionament no s'adaptin al que estableix la dita Ordenança dins els terminis fixats en les disposicions transitòries, hi és d'aplicació el règim d'infraccions i sancions que s'hi estableixen.

2. Per evitar perjudicis a tercers s'ha d'iniciar expedient de revocació de les esmentades llicències quan:

- Voluntàriament hagin donat de baixa l'activitat en els impostos municipals durant un període de temps de sis mesos o més.
- Voluntàriament hagin tancat l'establiment i/o cessat en l'exercici de l'activitat durant un període de temps de dotze mesos o més, llevat dels casos en què l'esmentat tancament està motivat per la realització d'obres i/o instal·lacions autoritzades per l'Administració municipal o en compliment de sanció imposada per les administracions municipal, autonòmica o estatal.

Tot això sense perjudici de la possibilitat de revocació general per canvi dels criteris que estableix la present Ordenança, conformement al que determina l'article 16 del Reglament de serveis de les corporacions locals.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

A l'àmbit del que regula la present Ordenança queden derogades les ordenances, normes o altres disposicions municipals en el que s'oposin, contravinguin o resultin incompatibles al que amb major exigència s'estableix en aquesta Ordenança.

DISPOSICIÓ FINAL

La present Ordenança entrarà en vigor l'endemà de la seva completa publicació al Butlletí Oficial de les Illes Balears.