

Por acuerdo del Pleno de día 28 de octubre de 2004 fue aprobada definitivamente la Ordenanza municipal reguladora de los establecimientos de locutorios telefónicos, publicada en el BOIB nº 169 de 27.11.04 y corrección de errores en el BOIB nº 178 de 10.12.04, entró en vigor el día siguiente a su publicación.

Por acuerdo del Pleno de día 19 de abril de 2011 fue aprobada la modificación de los artículos 3.1, 3.2, 8.1, 10.2, 19.4.b.3, 19.4.c.1 y 19.4.c.3 y suprimidos los artículos 4.2, 4.4, 4.5, 4.6, 8.1.3, 10 primer párrafo, 11, 19.4.b.8 y disposición transitoria segunda, publicado en el BOIB nº 70 de 12.05.2011, entró en vigor el día 13 de mayo de 2011. La corrección de errores fue publicada en el BOIB núm. 79 de 31.05.2011.

Texto consolidado de carácter informativo. Incluye sus posteriores modificaciones y correcciones para facilitar su lectura. El texto oficial publicado en el BOIB puede consultarse en esta misma página web.

ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE LOCUTORIOS TELEFÓNICOS

ÍNDICE

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

TÍTULO PRELIMINAR

CAPÍTULO I. Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto y ámbito

Artículo 2. Situación y acceso de los establecimientos o actividades regulados por esta Ordenanza

TÍTULO I. Normas técnicas

CAPÍTULO I. Licencia de Instalación y Apertura

Artículo 3. Obligatoriedad

Artículo 4. Determinaciones específicas

Artículo 5. Supresión de barreras arquitectónicas

Artículo 6. Dotación de cuartos higiénicos o aseos

Artículo 7. Limitaciones a la producción de música y de ruidos

Artículo 8. Condiciones y Documentación Técnica

CAPÍTULO II. Actividades Complementarias y actividades incompatibles con la de locutorio telefónico

Artículo 10. Actividades complementarias

Artículo 11. Actividades incompatibles con la de locutorio telefónico

TÍTULO II. Horario de apertura al público y otros requisitos

CAPÍTULO I. Apertura al público

Artículo 12. Horario de apertura al público

CAPÍTULO II. Condiciones de estética

Artículo 13. Condiciones de estética

CAPÍTULO III. Derechos de los consumidores y usuarios

Artículo 14. Requisitos en el ejercicio de la actividad

TÍTULO III. Procedimiento Sancionador y medidas cautelares

CAPÍTULO I. Infracciones y sanciones

Artículo 15. Potestad inspectora y sancionadora

Artículo 16. Infracciones administrativas

Artículo 17. Personas responsables

Artículo 18. Graduación de las infracciones

Artículo 19. Infracciones y sanciones

Artículo 20. Prescripción

Artículo 21. Medidas cautelares

Artículo 22. Control y adopción de las medidas cautelares

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

DISPOSICIONES ADICIONALES

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

DISPOSICIÓN FINAL

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Los avances tecnológicos en materia de telecomunicaciones, se han desarrollado de forma que actualmente permiten una facilidad y diversidad en el acceso a las comunicaciones que antes no existía, dando lugar a un notable desarrollo de la actividad de prestación de unos servicios de telecomunicaciones, cuya regulación cae dentro de la órbita de competencias de diferentes Administraciones.

Sin pretender invadir competencias de la Administración Estatal y/o Autonómica, la Administración Municipal en todo lo que es materia de su incumbencia, debe intervenir en el proceso dentro de los límites que le corresponden, estableciendo los cauces por los que debe desarrollarse la actividad de servicios de telecomunicaciones.

El artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, establece aquellas materias que son objeto de competencia de los Ayuntamientos, incluyendo entre otras, las de protección civil y prevención de incendios, la ordenación y gestión urbanística, y la defensa de usuarios y consumidores, etc.

Por ello, en ejercicio de las competencias otorgadas por la antes citada Ley, por la Ley 8/1995, de 30 de marzo, de la C.A.I.B. de atribución de competencias a los consejos insulares en materia de actividades clasificadas y parques acuáticos, reguladora del procedimiento y de las infracciones y sanciones (en adelante LAC), el Reglamento de Actividades Clasificadas, aprobado por el Decreto 18/1996, de 8 de febrero (en adelante RAC); el Nomenclátor de actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas, sujetas a calificación, aprobado por el Decreto 19/1986, de 8 de febrero (en adelante Nomenclátor), que la desarrollan, el Reglamento de Actividades Molestas, Insalubres, Nocivas y Peligrosas, aprobado por el Decreto 2414/1961, de 30 de noviembre, Ley 37/2003 de 17 de noviembre del Ruido, y Ley 57/2003 de 16 de diciembre de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, corresponde a los Ayuntamientos la regulación de la actividad desarrollada en los locales que prestan el servicio de acceso a las telecomunicaciones.

La falta de regulación de los establecimientos de la actividad de locutorios telefónicos y en particular lo referente a las condiciones mínimas exigibles a la misma, tales como aislamiento acústico, ventilación, climatización, garantía de intimidad en las comunicaciones telefónicas, fax, aseos o cuartos higiénicos, así como de seguridad y comodidad, para los consumidores o usuarios, se ha acentuado de forma importante en los últimos años ya que como consecuencia del notable aumento de la inmigración, ha adquirido singular importancia la utilización de los locutorios telefónicos, dando lugar a un notable crecimiento del número de estos y a que en las inmediaciones de los mismos se aglomere una considerable cantidad de personas, con la consiguiente producción de ruidos, entorpecimiento del tránsito de personas por las aceras, y en el acceso a los edificios, ocasionando molestias para los vecinos que han motivado reiteradas denuncias por parte de éstos, siendo todo ello origen de una conflictiva situación, que hace inaplazable la promulgación de una Ordenanza, que armonice el derecho a ejercer libremente la actividad empresarial, con las necesarias medidas de policía encaminadas a evitar las antes indicadas circunstancias negativas, y así mismo, avanzar al ritmo de las exigencias sociales, de manera que la actuación legislativa, pueda si no preceder, si al menos acompañar los cambios que experimenta nuestra sociedad.

Consecuentemente con lo expuesto en los párrafos anteriores, la presente Ordenanza regula la instalación y establece las condiciones en que debe desarrollarse la prestación del servicio de locutorios telefónicos, tendentes a:

- Que los consumidores encuentren la protección adecuada en el ejercicio de sus derechos, en cuanto a condiciones de higiene, comodidad, intimidad y accesibilidad, tales como superficie de sala de espera adecuada al número de cabinas telefónicas, tamaño mínimo de estas u otros puestos de acceso a

comunicaciones telefónicas, telemáticas o de análoga naturaleza, eliminación de barreras arquitectónicas que impidan el acceso de personas con discapacidades físicas, y dotación de adecuados cuartos higiénicos.

- Evitar molestias a los vecinos por transmisión de ruidos producidos en el interior de los establecimientos, mediante la exigencia de ejercicio de la actividad con ventanas y puertas cerradas, instalaciones de ventilación y en su caso de climatización de los locales, y aislamiento acústico de los mismos.

- Evitar la concentración de establecimientos de actividades de locutorios telefónicos y, consecuentemente, aminorar el riesgo de aglomeración de personas en sus inmediaciones, exigiendo un distanciamiento mínimo entre cada dos de estos establecimientos más próximos entre sí. (1)

- Completar el ordenamiento legislativo, estableciendo un horario general de apertura al público de los establecimientos de prestación de servicios de locutorios telefónicos, así como su incompatibilidad con el ejercicio de determinadas actividades

- Exigencia del cumplimiento de la Ordenanza desde el día siguiente de su publicación en el BOIB, con disposiciones de carácter transitorio fijando el plazo de tiempo para la adaptación a ella, de aquellos establecimientos o actividades existentes con las preceptivas licencias municipales, que no cumplan las condiciones que la Ordenanza exige.

- Establecer la tipificación de las infracciones y el régimen sancionador de las mismas.

(1) Las distancias mínimas entre locutorios se han suprimido por acuerdo plenario de 19 de abril de 2011, BOIB nº 70 de 12 de mayo de 2011

**ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DE LOS
ESTABLECIMIENTOS DE LOCUTORIOS TELEFÓNICOS**

TÍTULO PRELIMINAR

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto y ámbito.

La presente Ordenanza tiene por objeto regular los términos y condiciones a los que deberán ajustarse todos aquellos locales o establecimientos abiertos al público en el municipio de Palma de Mallorca en los que se desarrolle la actividad de servicio telefónico disponible al público que permite la comunicación oral entre personas (telefonía convencional) y que contratado por una persona abonada con una persona proveedora, mediante precio convenido de alquiler o reventa por tiempo determinado, pone a disposición de los consumidores o clientes el acceso a dicho servicio. El establecimiento en el que se instala y desarrolla se denomina locutorio telefónico. En cuanto a régimen de usos de las zonas de suelo urbano estos establecimientos o actividades se consideran comprendidos en el uso pormenorizado 6.4 “Telecomunicaciones”, del art. 119 “Uso global de comunicaciones e infraestructuras” de las Normas del vigente Plan General de Ordenación Urbana (en adelante PGOU).

Artículo 2. Situación y acceso de los establecimientos o actividades regulados por esta Ordenanza.

Los establecimientos o actividades regulados por esta Ordenanza, sólo se autorizarán en locales situados en suelo urbano o urbanizable dotado de servicios, siempre que lo permita lo establecido en la Normativa Urbanística en cada momento vigente, y sólo en planta baja y con acceso independiente del de las viviendas u otros usos del inmueble que no sean, actividades complementarias del establecimiento de locutorios telefónicos. Los cuartos higiénicos y/o almacenes podrán situarse en planta de semisótano o sótanos inmediatos a planta baja con acceso directo desde ésta, siempre que lo permita lo establecido en las vigentes Normas Urbanísticas.

TÍTULO I

Normas técnicas

CAPÍTULO I

Licencia de Instalación y Apertura

Artículo 3. Obligatoriedad.

3.1. Los establecimientos o actividades objeto de regulación por esta Ordenanza, se han de tramitar de acuerdo con la Ley de actividades.

3.2. Los titulares o explotadores de los establecimientos o actividades reguladas por esta Ordenanza, en todo momento deberán tener en los mismos, los documentos o fotocopias de ellos, acreditativos del cumplimiento de las revisiones periódicas, que la vigente normativa específica tenga establecida para las instalaciones con que está dotada la actividad (eléctricas de ventilación, climatización, prevención y protección contra incendios, etc). Dicha documentación deberá ser exhibida a petición de los agentes de la Policía Local o de los funcionarios técnicos municipales, en el ejercicio de su labor de inspección.

3.3. En relación con los reglamentos, normas u otros textos legales que se mencionan o a los que se hace referencia en esta Ordenanza, deberán entenderse de aplicación posteriores disposiciones que los interpreten, amplíen, modifiquen o sustituyan.

Artículo 3.1 y 3.2 modificado por acuerdo del Pleno de 19 de abril de 2011, BOIB nº 70 de 12 de mayo de 2011

Artículo 4. Determinaciones específicas.

4.1. Locutorios Telefónicos.

Se entenderá por locutorio telefónico cualquier establecimiento o local abierto al público que tenga a disposición de los consumidores o clientes más de un teléfono que de acceso al servicio telefónico disponible al público, definido en el artículo 1 de esta Ordenanza.

Queda excluida de lo regulado en esta Ordenanza la instalación en locales o establecimientos, de teléfonos públicos de pago accesibles al público en general, para cuya utilización pueden emplearse como medios de pago, monedas, tarjetas de crédito/débito o tarjetas de prepago, incluidas las tarjetas que utilizan códigos de marcación.

4.2. Artículo 4.2 suprimido por acuerdo del Pleno de 19 de abril de 2011, BOIB nº 70 de 12 de mayo de 2011

4.3. Determinaciones técnicas de diseño.

4.3.1. Los locales dedicados a establecimientos de actividades reguladas por esta Ordenanza, deberán cumplir lo establecido en la Norma Básica de la Edificación, Condiciones de protección contra incendios en los Edificios (NBE-CPI/1996).

4.3.2. La puerta o puertas de acceso y salida del local, en su apertura no podrán invadir la vía o espacio público.

4.3.3. Los locales dispondrán de dispositivos luminosos de señalización y de alumbrado de emergencia, conforme a lo dispuesto a la Normativa aplicable.

4.3.4. Los establecimientos de locutorios telefónicos, entre las dependencias previstas incluirá las cabinas o puestos de comunicación telefónica, y la dotación de una sala de espera con una superficie mínima de 9 m², para dos cabinas, incrementándose dicha superficie a razón de 1'5 m² por cada puesto más de comunicación telefónica. La sala de espera deberá estar dotada de adecuados asientos en igual cantidad que la de cabinas o puestos de comunicación telefónica, para los consumidores o clientes.

4.3.5. Para evitar su transmisión de ruidos tanto a locales contiguos o al exterior, como los ruidos procedentes de éste al interior del establecimiento, la actividad deberá ejercerse con puertas y ventanas cerradas. El local deberá tener una altura mínima de 2'50 m. y disponer de un volumen mínimo de 4m³ por persona, calculando la ocupación conforme a lo establecido en el art. 6-1-e, 1p/2m² de la NBE-CPI/96, y de un sistema de ventilación capaz de renovar como mínimo ocho veces por hora el volumen del local. El citado concepto de volumen mínimo podrá compensarse con un sistema de climatización que satisfaga los requerimientos del Reglamento de Instalaciones Térmicas en Edificios (en adelante RITE) y sus instrucciones Técnicas Complementarias (en adelante ITC).

4.3.6. Las separaciones o elementos delimitados de las cabinas, compartimentos o puestos de acceso a comunicaciones telefónicas, así como la puerta de acceso a los mismos, si las hubiere, se ejecutarán mediante el empleo de materiales, que garanticen además de una adecuada estética, un correcto aislamiento acústico de 35 db(A) mínimo.

4.3.7. La sala de espera, las cabinas, compartimentos o puestos de comunicación telefónica, deberán estar dotados de adecuadas instalaciones de alumbrado ordinario.

4.3.8. Las dimensiones mínimas útiles de las cabinas, compartimentos o puestos de comunicación telefónica serán de 0'80 m. de ancho por 1'20 de fondo y 2'10 de alto, dotando su interior de un taburete o asiento adecuado.

4.3.9. Los requisitos mencionados en este artículo deberán cumplirse en los establecimientos que se dediquen a la actividad de locutorio telefónico, independientemente de que en el mismo local se realice cualquier otra actividad, que con arreglo a lo dispuesto en los artículos 10 y 11 de esta ordenanza sea compatible, y que también necesitará contar con sus correspondientes licencias de instalación y de apertura al público.

4.4. Artículo 4.4 suprimido por acuerdo del Pleno de 19 de abril de 2011, BOIB nº 70 de 12 de mayo de 2011

4.5. Artículo 4.5 suprimido por acuerdo del Pleno de 19 de abril de 2011, BOIB nº 70 de 12 de mayo de 2011

4.6. Artículo 4.6 suprimido por acuerdo del Pleno de 19 de abril de 2011, BOIB nº 70 de 12 de mayo de 2011

Artículo 5. Supresión de barreras arquitectónicas.

5.1. Los locales de establecimientos en los que se ejerzan actividades reguladas por esta Ordenanza están sujetos al cumplimiento de lo dispuesto para oficinas de uso administrativo abiertas al público, en el vigente Reglamento de Supresión de Barreras Arquitectónicas, aprobado por Decreto 20/2003, de 28 de febrero, de la CAIB.

5.2. Los establecimientos en los que se presten servicios en materia de actividades reguladas por esta Ordenanza, hasta 20 locutorios o cabinas telefónicas, dispondrán, o en su caso adaptarán al menos uno de dichos puestos, para su utilización por personas con movilidad reducida, incrementándose en un puesto adaptado por cada aumento de 20 puestos o fracción de estos superior a 15.

5.3. En los locutorios telefónicos, los puestos o cabinas adaptados para su utilización por personas con movilidad reducida, carecerán de taburete o asiento interior. En cuanto a diseño, ejecución y accesibilidad a los mismos, deberán cumplir lo que para cabinas y locutorios de teléfonos en edificios de uso público establece, el citado Reglamento de Supresión de Barreras Arquitectónicas.

Artículo 6. Dotación de cuartos higiénicos o aseos.

6.1. Los establecimientos regulados por esta Ordenanza deberán disponer de aseos (cuartos higiénicos) debidamente separados e identificados para uno y otro sexo.

6.2. Por cada 20 cabinas o puestos de comunicaciones, cada aseo o cuarto higiénico estará formado por un retrete y un vestíbulo previo al mismo.

6.3. Los compartimentos de retrete estarán dotados de un inodoro, papel higiénico y una percha, y el de mujeres dispondrá además de recipiente especial con tapa de cierre

6.4. En los vestíbulos previos al retrete se instalará un espejo, un lavabo, jabón líquido, secador de manos por aire caliente o toallas de papel, instalando en este último caso recipientes adecuados para depositar los usados.

6.5. En el vestíbulo del retrete de hombres también se instalará un urinario.

6.6. La superficie de los aseos o cuartos higiénicos se adaptará a la que para los mismos tenga establecida la vigente normativa, de rango estatal, autonómico o municipal para oficinas de uso administrativo abiertas al público, o la vigente normativa sanitaria de aplicación a los establecimientos de concurrencia pública.

6.7. La indicada dotación de cada aseo se aumentará en igual cantidad por incremento del número de puestos de comunicación en 20 o fracción de estos superior a 15 .

6.8. El retrete y el vestíbulo dispondrán de iluminación ordinaria suficiente, y además el vestíbulo de alumbrado de emergencia. Contarán con ventilación independiente para cada aseo, natural o forzada, con comunicación al exterior, que dispondrá de malla para evitar el acceso de insectos y roedores.

6.9. Todas las paredes hasta una altura de 2 metros como mínimo serán lisas, impermeables, recubiertas de azulejo u otros materiales vidriados o mármol abrigantado.

6.10. El suelo será liso, impermeable, antideslizante y fácilmente lavable.

6.11. Las puertas impedirán totalmente la visibilidad desde el exterior y estarán provistas de cierre interior.

6.12. De los aseos exigidos por el apartado 6.2 de este artículo, los que disponga el Reglamento de Supresión de Barreras Arquitectónicas de la CAIB deberán adaptarse a sus exigencias.

6.13. Tanto los inodoros como los urinarios y lavabo, dispondrán de suministro de agua fría a presión.

6.14. Los aseos se instalarán y conservarán en debidas condiciones de desinfección, desodorización y supresión de emanaciones y todos los elementos del aseo: grifos, desagües, descarga automática de agua en los inodoros y urinarios, estarán siempre en perfecto estado de funcionamiento y aptos para su utilización.

6.15. Está prohibido utilizar estos locales para usos distintos de aquellos para los que están destinados.

Artículo 7. Limitaciones a la producción de música y de ruidos.

7.1. En los establecimientos en los que se ejerza la actividad regulada por esta ordenanza, tanto si son de uso exclusivo de la misma, como si en ellos se realiza cualquier otra actividad, está prohibida la producción de música.

7.2. Sin perjuicio de lo dispuesto en esta Normativa, las actividades por la misma reguladas asimismo están sujetas a lo establecido en la vigente Ordenanza Municipal para la protección del Medio Ambiente contra la contaminación por ruidos y vibraciones.

Artículo 8. Condiciones y Documentación Técnica.

8.1. El proyecto o la documentación técnica suscrita por técnico competente que, de acuerdo con lo que dispone la Ley de actividades, se tienen que presentar, y tienen que contener documentación específica en lo referente a las siguientes materias:

8.1.1. Evaluación del nivel sonoro interior previsto en el establecimiento y justificación de cumplimiento de lo dispuesto en la Ordenanza Municipal para la protección del medio ambiente contra la contaminación por ruidos y vibraciones, en particular en sus artículos 22.1, 22.4, 22.6, 29.1, 29.8 y 29.9.

8.1.2. Volumen del local, Condiciones de ventilación con justificación de lo dispuesto en el art. 4.3.5 y, en su caso, de climatización, con ubicación de la maquinaria, con mención expresa de cumplimiento de lo dispuesto en su reglamentación específica (RITE y su ITC RD 1751/1998, de 31 de julio) y en las Ordenanzas Municipales.

8.1.3. Artículo 8.1.3 suprimido por acuerdo del Pleno de 19 de abril de 2011, BOIB nº 70 de 12 de mayo de 2011

8.1.4. Planos del establecimiento a escala no menor de 1:50 ó 1:100 (según tamaño del local), en planta y sección, necesarios para la completa comprensión y conocimiento del mismo, y de sus medidas correctoras, acotando en forma gráfica y numérica al menos sus principales dimensiones, y cuanto sea necesario para justificar el cumplimiento de la normativa de aplicación.

8.1.5. Descripción y planos de detalle de las medidas correctoras para la no transmisión del ruido producido por las instalaciones de ventilación y, si las hubiere, de las de climatización y de la maquinaria instalada.

8.1.6. Justificación de cumplimiento de lo dispuesto en la Norma Básica de la Edificación, Condiciones de Protección contra incendios en los edificios (NBE-CPI) en cada momento vigente.

Artículo 8.1 modificado por acuerdo del Pleno de 19 de abril de 2011, BOIB nº 70 de 12 de mayo de 2011

Artículo 9. Medidas de colaboración cívica.

Sin perjuicio de las competencias que la legislación vigente atribuye a la policía local y fuerzas o cuerpos de Seguridad del Estado, la persona titular o explotadora de cualquier actividad de las reguladas en esta Ordenanza será el responsable de advertir a los consumidores o usuarios, de los servicios que en materia de telecomunicaciones preste el establecimiento, de la hora de cierre de este, así como, de los posibles incumplimientos de sus deberes cívicos, tales como realizar actividades que produzcan ruidos que puedan causar molestias y/o alarma al vecindario. Si las advertencias de la persona titular o explotadora del establecimiento no fueran atendidas por los consumidores o usuarios, inmediatamente deberá dar aviso a la Policía Local o a las fuerzas o cuerpos de seguridad del estado, a los efectos correspondientes.

CAPÍTULO II

Actividades Complementarias y actividades incompatibles con la de locutorio telefónico

Artículo 10. Actividades complementarias.

En estos casos a las exigencias establecidas por la normativa reguladora de la actividad complementaria se le sumarán las recogidas en la presente Ordenanza y, en caso de contradicción entre ellas, se aplicarán por orden de prelación, aquellas que presenten mayores condiciones de seguridad para el establecimiento, garantía de no ocasionar molestias al vecindario, y más beneficiosos y mayor comodidad para los consumidores.

Artículo 10 modificado por acuerdo del Pleno de 19 de abril de 2011, BOIB nº 70 de 12 de mayo de 2011

Artículo 11. Artículo 11 suprimido por acuerdo del Pleno de 19 de abril de 2011, BOIB nº 70 de 12 de mayo de 2011

TITULO II
Horario de apertura al público y otros requisitos

CAPÍTULO I
Apertura al público

Artículo 12. Horario de apertura al público.

12.1. Locutorios telefónicos.

12.1.1. El horario de apertura al público de los locutorios telefónicos es el comprendido entre las 9 horas y las 24 horas, no permitiéndose la apertura al público, ni el funcionamiento de la actividad, entre las 24 horas y las 9 horas, incluso en el supuesto de que junto a la actividad de locutorio se realice cualquier otra.

12.1.2. A los efectos de lo dispuesto en esta Ordenanza se entenderá por horario de apertura al público el período de tiempo durante el cual el público puede entrar en el establecimiento.

12.1.3. En estos establecimientos, a continuación de la hora de cierre, está prohibida la entrada de público, debiendo estar cerradas las puertas, sin permitir su apertura desde el exterior sin uso de llave. Los consumidores y usuarios que se encuentren en el local, dispondrán de un periodo de tiempo máximo de 30 minutos para desalojo del mismo

12.2. Información del horario a los consumidores

Del horario de apertura al público y del tiempo fijado para desalojo del local o establecimiento, deberán ser informados los consumidores o clientes por la persona titular o explotadora de la actividad. A tal efecto deberá instalar en el interior del local adecuadamente distribuidos letreros legibles a 3 m de distancia, y en el exterior del local en los rótulos comerciales con licencia municipal, deberá indicarse la actividad que se ejerce y su horario de apertura al público, legible a 10 m de distancia.

CAPÍTULO II
Condiciones de estética

Artículo 13. Condiciones de estética.

Los locales dedicados a actividades reguladas por esta ordenanza guardarán el correspondiente equilibrio estético con el edificio y la zona en que se instalen, atendiendo lo establecido en las condiciones de estética de las Normas del vigente PGOU y las directrices que al respecto disponga la Administración Municipal, en el desarrollo y aplicación de las citadas Normas.

CAPÍTULO III
Derechos de los consumidores y usuarios

Artículo 14. Requisitos en el ejercicio de la actividad.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 1/1998, de 10 de marzo, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios, de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, y demás normativa que la desarrolla o complementa, los establecimientos regulados por la presente Ordenanza cumplirán los siguientes requisitos:

a) Dentro del local y a la vista del público se situará un cartel informativo de los servicios a los que se puede acceder y precios respectivos, en el que se indicará con toda claridad la inclusión o no del impuesto sobre el valor añadido o cualquier otro que lo sustituya.

b) Los consumidores y los usuarios tienen derecho a que se les entregue la correspondiente factura en la que constará, de forma clara y concreta, el precio por cada uno de los servicios prestados.

c) Los consumidores y los usuarios tienen derecho a exigir las hojas de reclamaciones oficiales, cuya existencia estará visiblemente anunciada.

TÍTULO III

Procedimiento Sancionador y medidas cautelares

CAPÍTULO I

Infracciones y sanciones

Artículo 15. Potestad inspectora y sancionadora.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa de aplicación de rango estatal o autonómico, la potestad inspectora y sancionadora de actividades reguladas por esta Ordenanza corresponde a la Alcaldía o a la regiduría en quien delegue.

Artículo 16. Infracciones administrativas.

Se considerarán infracciones administrativas las acciones u omisiones que contravengan lo dispuesto en la presente Ordenanza.

Artículo 17. Personas responsables.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 47 de la LAC, serán responsables a los efectos de lo dispuesto en esta Ordenanza, los Titulares y/o explotadores de los establecimientos en los que se ejerzan actividades reguladas por esta ordenanza cualquiera que sea su forma jurídica.

Artículo 18. Graduación de las infracciones.

Las infracciones se gradúan en leves, graves y muy graves.

Artículo 19. Infracciones y sanciones.

19.1. Respecto a las Infracciones y sanciones en materia de ruidos será de aplicación lo dispuesto en la vigente Ordenanza Municipal para la protección del Medio Ambiente contra la contaminación por ruidos y vibraciones.

19.2. En relación a las infracciones y sanciones en materia de seguridad ciudadana se estará a lo dispuesto en la Ley Orgánica 1/1992 de Seguridad Ciudadana.

19.3. Las acciones u omisiones que contravengan las normas sobre mejora de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas contenidas en la Ley 3/1993, de 4 de mayo, y el incumplimiento de lo establecido en los art. 5 y 6-12 de esta Ordenanza constituyen infracción administrativa y se calificarán y sancionarán conforme corresponda a lo establecido en el título II Régimen de sanciones del Reglamento de Supresión de Barreras Arquitectónicas de la CAIB.

19.4. Infracciones relativas a incumplimientos de lo regulado en esta Ordenanza.

a) Se califican como faltas leves

a.1) El mal estado de mantenimiento y conservación de las instalaciones y de los aseos o cuartos higiénicos que produzcan incomodidades a los consumidores o clientes, o mermen su buen aspecto y/o sus condiciones higiénico sanitarias.

a.2) El incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 cuando haya dado lugar a la producción de molestias y/o alarma para el vecindario o para los consumidores o clientes.

a.3) Cualquier acción u omisión con inobservancia o vulneración de las prescripciones de la presente ordenanza no tipificadas o calificadas como falta grave o muy grave.

b) Se califican como faltas graves

b.1) El incumplimiento del horario general de apertura al público, adelantando la hora de apertura o retrasando la hora de cierre fijadas en el artículo 12 de esta Ordenanza.

b.2) Las infracciones calificadas como graves en el artículo 48.2 de la LAC.

b.3) El desarrollo de la actividad sin sujeción a lo propuesto en el proyecto, documentación técnica presentada o sin cumplir los condicionamientos o medidas correctoras impuestos en la licencia en su caso.

b.4) La inobservancia en materia de dimensiones requeridas con carácter mínimo en los apartados 4.3.4 y 4.3.8 del artículo 4 y en la disposición transitoria primera, de esta Ordenanza.

b.5) El incumplimiento de cualquiera de las prohibiciones establecidas en esta ordenanza, no calificada como muy grave en la misma.

b.6) El incumplimiento de los preceptos establecidos en la vigente Norma Básica de la Edificación, Condiciones de Protección contra Incendios en los Edificios NBE-CPI/96 siempre que no esté calificada como falta muy grave.

b.7) Obstaculizar o no facilitar la labor inspectora y/o de vigilancia de la administración.

b.8) Artículo 19.4.b) b.8) suprimido por acuerdo del Pleno de 19 de abril de 2011, BOIB nº 70 de 12 de mayo de 2011

b.9) La comisión de la misma falta leve más de tres veces dentro de un periodo de tiempo de un año, o más de cuatro faltas leves cualesquiera que sean dentro del igual período de tiempo, cuando las sanciones sean firmes.

c) Se califican como faltas muy graves.

c.1) Las que figuren como tales en la Ley de actividades.

c.2) El incumplimiento de las resoluciones de la autoridad competente, respecto al cierre del establecimiento o suspensión del ejercicio de la actividad.

c.3) La apertura del establecimiento y la realización de actividades sin las preceptivas licencias municipales o declaraciones responsables.

c.4) La comisión de la misma falta grave más de dos veces dentro de un periodo de tiempo de un año o más de 3 faltas graves cualesquiera que sean dentro de igual período de tiempo, cuando las sanciones sean firmes.

c.5) Su negativa o resistencia a la labor inspectora de la administración.

19.5. Sanciones por las infracciones relacionadas en el apartado 19.3

a) Por infracciones leves

Multa de 150 € a 300 €

b) Por infracciones graves

Multa de 300 € a 1200 € y clausura del establecimiento por un periodo de tiempo no inferior a dos días ni superior a quince días.

c) Por infracciones muy graves

Multa de 1201 € a 1800 € y clausura del establecimiento por un periodo, de tiempo no inferior a quince días ni superior a seis meses.

La comisión de más de una falta muy grave en un período de un año será sancionada con multa de 1800 € y clausura del establecimiento por un periodo de tiempo no inferior a un mes ni superior a seis meses.

19.6. Tramitación de los expedientes sancionadores

Los expedientes sancionadores se tramitarán de conformidad con lo previsto en el Reglamento del Régimen Jurídico del Procedimiento general sancionador del Ayuntamiento de Palma y con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de 26 de noviembre de Procedimiento Administrativo Común y demás legislación concordante.

19.7. Graduación de las Sanciones.

Sin perjuicio de lo previsto en la normativa específica, para determinar la graduación de las sanciones descritas en los correspondientes apartados de este artículo, cuya imposición es competencia municipal, deberán tenerse en cuenta las siguientes circunstancias:

a) La existencia de intencionalidad o de reiteración

b) La naturaleza de los perjuicios causados, la alarma o conflictividad social producida por la infracción.

c) El beneficio obtenido con la infracción cometida

d) La reincidencia de la persona infractora por comisión dentro del periodo de un año de más de una infracción de la misma naturaleza, cuando así haya estado declarado por resolución firme en vía administrativa Municipal.

En la propuesta de resolución del expediente sancionador, sólo cuando la sanción sobrepase los mínimos para la misma establecidos, deberá constar expresamente justificación de la concurrencia y aplicación de las citadas circunstancias de graduación de la sanción.

19.8. Los expedientes por infracciones que deban ser sancionados por autoridades distintas de las municipales, serán trasladados a aquellas, a los efectos que procedan.

Artículo 19.4.b) b.3), 19.4.c) c.1) i 19.4.c) c.3) modificado por acuerdo del Pleno de 19 de abril de 2011, BOIB nº 70 de 12 de mayo de 2011

Artículo 20. Prescripción.

20.1. Las infracciones y sanciones previstas en esta Ordenanza prescribirán según dispone la Ley 30/1992 Reguladora del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas del Procedimiento Administrativo Común, y demás legislación concordante.

20.2. Las infracciones derivadas del ejercicio irregular de un establecimiento o actividad, se entenderán continuadas y no comenzará a correr el plazo de tiempo de prescripción de la infracción mientras no desaparezca la causa de la misma.

Artículo 21. Medidas cautelares.

a) Con independencia de otras medidas que pudieran adoptarse, en todo caso, en el momento de la incoación del correspondiente expediente sancionador, por comisión de infracciones de las calificadas en el artículo 19 de esta ordenanza, la autoridad municipal con sujeción a lo dispuesto en el artículo 72 de la Ley 30/ 1992 y artículo 166 de Reglamento de OFRJ de las Corporaciones Locales (RD 2568/1986, de 28 de noviembre), motivadamente, atendiendo a las circunstancias del expediente y en razón de la importancia y trascendencia de la infracción, podrá imponer alguna de las siguientes medidas cautelares:

1. Falta grave:

Clausura del establecimiento por un periodo de tiempo no inferior a un día, ni superior a ocho días.

2. Falta muy grave:

Clausura del establecimiento por un periodo de tiempo no inferior a ocho días ni superior a un mes.

3. Reincidencia

La comisión por segunda o más veces dentro de un periodo de tiempo de seis meses, de infracciones que sean objeto de las medidas cautelares antes indicadas, serán causa de duplicar la medida cautelar anteriormente impuesta.

Artículo 22. Control y adopción de las medidas cautelares.

Corresponde a la Alcaldía ejercer las actividades de control, adoptar las medidas cautelares que sean necesarias, así como la incoación y resolución de los expedientes sancionadores que dimanen de las infracciones calificadas en la presente Ordenanza.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. 1. Los establecimientos de actividad de locutorio telefónico, que en la fecha de entrada en vigor de esta Ordenanza, estando en posesión de la preceptiva licencia de instalación o de esta y de la de apertura y funcionamiento, no cumplan lo dispuesto en sus artículos 4.3 “Determinaciones Técnicas de diseño”, 5º “Supresión de barreras arquitectónicas” y 6º “Dotación de cuartos higiénicos”, deberán adaptarse a las exigencias de los mismos dentro del plazo de 12 meses a contar desde la citada fecha, lo que deberán justificar ante el Ayuntamiento mediante instancia suscrita por la persona titular de la actividad, acompañada de memoria descriptiva y en su caso planos y certificación suscritos por técnico o

técnica competente y visados por el Colegio Oficial correspondiente, en los que explicita y detalladamente se acredite la adaptación llevada a término. Cuando para la adaptación con arreglo a lo dispuesto en el RAC, las vigentes Normas del PGOU o esta Ordenanza, se requiriese solicitar u obtener licencia de ampliación o reforma de la actividad y/o licencia de obras, el plazo que se fija en el párrafo que antecede será de 18 meses. Si extinguidos dichos plazos no se hubieran llevado a término las citadas adaptaciones, será de aplicación el régimen de infracciones y sanciones que correspondan con arreglo a lo establecido en el Título III de esta Ordenanza.

2. En relación a los establecimientos o actividades, a que se refiere el apartado que antecede, si con arreglo al proyecto en su día presentado con la solicitud de licencia de instalación, la superficie del local dedicado a la actividad de locutorio telefónico no supera los 60 m², están dispensados de la adaptación a lo dispuesto en los apartados 4.3.4 a 4.3.8 del artículo 4, ambos inclusive, de esta Ordenanza, si en dichos proyectos no estuviese previsto.

En todos los establecimientos a que se refiere el apartado 1 que antecede, cuya superficie total no supere los 125 m². como dotación de aseos o cuartos higiénicos se admitirá la prevista en el proyecto presentado con la solicitud de licencia para instalación de la actividad, quedando sujetos a las demás exigencias establecidas en el art. 6.

Segunda. Disposición transitoria segunda suprimida por acuerdo del Pleno de 19 de abril de 2011, BOIB nº 70 de 12 de mayo de 2011

Tercera. A los expedientes de solicitud de licencias de instalación de establecimientos de actividades reguladas por esta Ordenanza que en la fecha de su entrada en vigor se encuentren en procedimiento de tramitación, cuya presentación del expediente completo en el Registro General se haya iniciado con una antelación de al menos 3 meses a la fecha de entrada en vigor de esta Ordenanza, se les aplicará la normativa vigente en la fecha de presentación del expediente en dicho Registro, sin perjuicio de la interrupción del indicado período de antelación para subsanar deficiencias de la documentación presentada y para dar cumplimiento a lo establecido en las disposiciones transitorias primera y segunda de esta Ordenanza.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. En los establecimientos existentes de actividades reguladas por esta Ordenanza que disponen de las preceptivas licencias municipales, para la autorización de ampliación, modificación o reforma de su construcción y/o instalaciones, se requerirá la adaptación del establecimiento a lo previsto en esta Ordenanza.

De lo establecido en el párrafo anterior quedan excluidas las ampliaciones, modificaciones o reformas necesarias para las adaptaciones previstas en la Disposición Transitoria Primera, las que se realicen para dar cumplimiento a normativas de seguridad contra incendios, las de condiciones sanitarias, las de aislamientos acústicos, y las de cualquier medida correctora ordenada por la Administración Municipal.

Segunda. 1. En cuanto a los establecimientos de actividades reguladas por esta Ordenanza, que estando en posesión de las preceptivas licencias de instalación o de ésta y de la de apertura al público y funcionamiento, no se adapten a lo establecido en dicha Ordenanza dentro de los plazos fijados en sus disposiciones transitorias, será de aplicación el régimen de infracciones y sanciones establecido en la misma.

2. Para evitar perjuicios a terceros se iniciará expediente de revocación de las citadas licencias cuando:

- Voluntariamente hayan dado de baja la actividad en los impuestos municipales durante un período de tiempo de seis o más meses.

- Voluntariamente hayan cerrado el establecimiento y/o cesado en el ejercicio de la actividad durante un período de tiempo de doce o más meses, salvo en los casos en que dicho cierre este motivado por la realización de obras y/o instalaciones autorizadas por la administración municipal, o en cumplimiento en sanción impuesta por las Administraciones Municipal, Autonómica o Estatal.

Todo ello sin perjuicio de la posibilidad de revocación general por cambio de los criterios que establece la presente Ordenanza, de conformidad con lo que determina el artículo 16 del Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

En el ámbito de lo regulado por la presente Ordenanza, quedan derogadas cuantas Ordenanzas, normas u otras disposiciones municipales, en lo que se opongan, contravengan o resulten incompatibles a cuanto con mayor exigencia se establece en esta Ordenanza.

DISPOSICIÓN FINAL

La Presente Ordenanza entrará en vigor al día siguiente de su completa publicación en el Boletín Oficial de las Islas Baleares.