

Per acord plenari de 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.

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

ÍNDIX

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 conseqüentment disminuir el risc d'aglomeració de persones als seus voltants, exigint un distanciament mínim entre cada dos d'aquests establiments més pròxims entre si.
- 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.

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 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 activitats regulats per aquesta Ordenança, com a requisit previ a l'inici de la seva instal·lació i exercici han de sol·licitar i obtenir les preceptives llicències municipals d'instal·lació i d'obertura al públic. Amb aquesta finalitat cal formular una sol·licitud acompanyada amb la documentació exigida per a activitats compreses en el grup b) "Prestació de serveis per part d'empreses o professionals", apartat 5, "Lloguers de béns mobles i immobles", de l'art. 56 del RAC i CNAE-93 núm. 64.120-200, núm. d'ordre XL.13, grup XL, del Nomenclàtor, en desenvolupament de la LAC.

3.2. Els titulars o 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.), així com les llicències municipals d'instal·lació i d'obertura al públic i funcionament de l'establiment o activitat. 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, ampliin, modifiquin o substitueixin.

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 dona 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. Condicions d'emplaçament del establiments de les activitats de locutori telefònic.

4.2.1. Es prohibeix la instal·lació de noves activitats de locutori telefònic a una distància menor de cent metres (100 m) de qualsevol altra activitat de locutori telefònic més pròxim existent, i amb llicència municipal d'instal·lació o d'aquesta i de la d'obertura al públic i funcionament, ubicada al mateix carrer o plaça en què es pretengui situar la de la nova instal·lació, o en un altre carrer o plaça que conflueixi amb aquests o hi desemboqui.

4.2.2. La distància mínima entre activitats de locutori telefònic es calcula entre les portes més pròximes entre si de l'activitat de locutori telefònic que pretén instal·lar-se i la de l'activitat de la mateixa classe existent més propera, en relació amb la qual ha de guardar distància conformement al que estableix l'apartat anterior, situades les esmentades portes gràficament a plànol D a escala 1:1000 de la cartografia del vigent PGOU, i amidant sobre la projecció horitzontal de l'itinerari més curt utilitzable per al públic, al marge dels obstacles urbans i de regulació de trànsit que s'hi interposin.

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 m², per a dues cabines. L'esmentada superfície s'incrementa a raó d'1,5 m² 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 m³ 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. Ordre de prioritat de les sol·licituds de llicència per a establiments d'activitats de locutori telefònic:

a) Quan es presenti en una mateixa data més d'una sol·licitud de llicència per a instal·lació d'establiments de locutoris telefònics amb la totalitat de documentació requerida pel que disposa aquesta Ordenança, tenen prioritat per número d'ordre d'entrada al Registre General.

b) Quan se sol·licita llicència d'instal·lació d'una activitat de locutori telefònic que per la distància resulti incompatible amb el demanat en una altra sol·licitud per al mateix fi, presentada anteriorment (menor número d'ordre d'entrada) al Registre General, se suspèn la tramitació de la inicialment citada (major número d'ordre d'entrada al Registre General) i es continua la tramitació de la que s'ha presentat al Registre General (menor número d'ordre d'entrada), i si s'atorga a aquesta la llicència sol·licitada, s'adopta acord denegatori de la sol·licitud presentada posteriorment a aquesta. En cas contrari, és a dir, si es denega la sol·licitud presentada amb menor número d'ordre d'entrada al Registre General (amb data més antiga), s'aixeca la suspensió de l'altra sol·licitud i continua la seva tramitació fins a la seva resolució.

c) La resposta afirmativa a una consulta formulada per una persona interessada sobre la possibilitat d'instal·lar una activitat de locutori telefònic no genera automàticament un dret irreversible a l'obtenció de la llicència d'instal·lació corresponent, i té només un caràcter informatiu i no vinculant per a l'Ajuntament, conformement al que estableix la normativa urbanística i l'Ordre ministerial de 15 d'abril de 1963, complementària del Reglament d'activitats molestes, insalubres, nocives i perilloses.

d) Si en el termini transcorregut entre la contesta a la consulta o informació a què es refereix l'apartat c anterior i la sol·licitud de llicència es dona el supòsit previst a l'anterior apartat b, preval sempre la data de presentació de les sol·licituds de llicència, com estableix l'apartat a, i es continua d'acord amb el que disposa l'apartat b.

4.5. Ampliacions a establiment d'activitats de locutori telefònic.

Es pot concedir llicència per a ampliació si es compleixen les següents condicions:

- Que l'establiment o l'activitat, juntament amb la seva ampliació, no doni lloc a una minoració de les distàncies mínimes entre establiments que disposa l'article 4.2 d'aquesta Ordenança.
- Que entre l'activitat primitiva i la seva ampliació no existeixi interrupció o falta de continuïtat entre aquestes (solució de continuïtat).
- Que la suma de la superfície de l'activitat existent amb la de l'ampliació no superi els límits màxims que si s'escau estableixi el PERI d'usos, l'Ordenança d'usos, les normes del PGOU vigent o d'altra normativa municipal dins l'àmbit d'aplicació dels quals estigui ubicat l'establiment.

4.6. Divisió d'establiments d'activitats de locutori telefònic

Els establiments de locutori telefònic, tant els que tinguin llicència d'instal·lació atorgada abans de l'entrada en vigor d'aquesta Ordenança com els qui l'obtinguin posteriorment, no es poden subdividir en d'altres, ni se'n poden segregar seccions o dependències.

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 brillantat.

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 que d'acord amb el que disposa el RAC han de presentar amb la sol·licitud de llicència per a la instal·lació de l'activitat, a més del que exigeixen l'esmentat text i els articles anteriors d'aquesta Ordenança, ha d'estar subscrit per un tècnic competent i visat pel col·legi oficial corresponent, i 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. Plànol d'emplaçament i situació a escala no menor d'1:1000 del plànol D de la cartografia del vigent PGOU, que abrasi almenys un radi de 125 m amidat des del centre de cada una de les dues portes de l'establiment, situades a major distància una de l'altra, en el qual ha d'aparèixer grafiada la planta baixa de l'edifici i el local ocupat per l'activitat que es pretén instal·lar, tota l'illa, el número postal del local o de l'edifici, i la distància tant d'aquest al cap de cantó més pròxim de l'illa com entre les dues portes més pròximes entre si, de l'establiment de l'activitat de locutori telefònic existent amb llicència d'instal·lació i de l'establiment d'activitat de locutori telefònic que es pretén instal·lar, situades gràficament les dites portes damunt el plànol abans esmentat.

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 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

L'atorgament de la llicència municipal d'instal·lació o d'obertura al públic per a activitats regulades per aquesta Ordenança no legitima l'ús del local per a altres activitats, les qual només es poden exercir quan hi hagin estat expressament autoritzats mitjançant les corresponents llicències municipals.

En aquests casos, a les exigències establertes per la normativa reguladora de l'activitat compatible 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 11. Activitats incompatibles amb la de locutori telefònic

Es prohibeix l'exercici de l'activitat de locutori telefònic amb qualsevol activitat relacionada amb la venda de begudes i aliments, i amb activitats de les ofertes de restauració i/o de l'oferta d'entreteniment, definides i classificades als articles 33 a 36, ambdós inclosos, de la Llei 2/1999 de 24 de març, general turística de les Illes Balears, així com amb activitats de sala de jocs recreatius o màquines recreatives o similars.

De la prohibició a què es refereix el paràgraf anterior, en queda exclosa la venda per al seu consum fora de l'establiment dels següents productes:

- begudes no alcohòliques
- pa
- aliments en conserva enllaunats o envasats
- embotits madurats i productes similars no peribles
- llegums i fruites seques i altres aliments no peribles

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 presentat per obtenir la llicència d'instal·lació o sense complir els condicionaments o les mesures correctores que s'hi imposen.
- 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) La realització de modificacions a l'establiment que d'acord amb el RAC requereixen llicència municipal sense haver-la sol·licitat i obtingut.
- 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 l'article 48.3 de la LAC.

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/o la realització d'activitats sense les preceptives llicències municipals.

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 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 m², 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 m², 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. Els establiments existents amb la preceptiva llicència municipal per a la instal·lació i l'exercici de l'activitat de locutori telefònic, que comparteixin l'ús del local o locals amb alguna de les activitats incompatibles a què es refereix l'article 11 de l'Ordenança, dins el termini de 18 mesos comptats a partir de l'entrada en vigor de l'Ordenança s'han d'adaptar al que estableix l'esmentat article.

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.

Por acuerdo plenario de 28 de octubre de 2004 fue aprobada definitivamente la Ordenanza municipal reguladora de los establecimientos de locutorios telefónicos, publicada en el BOIB núm. 169 de 27.11.04 y corrección de errores en el BOIB núm. 178 de 10.12.04, entró en vigor el día siguiente a su publicación.

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 Nomenclator de actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas, sujetas a calificación, aprobado por el Decreto 19/1986, de 8 de febrero (en adelante Nomenclator), 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 bs 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.
- 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.

ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE LOCUTORIOSTELEFÓNICOS

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, como requisito previo al inicio de su instalación y ejercicio, deberán solicitar y obtener las preceptivas licencias municipales de instalación y de apertura al público. A tal fin será preciso formular solicitud acompañada de la documentación exigida para actividades comprendidas en el grupo b) “Prestación de Servicios por Empresas o Profesionales”, apartado 5 “Alquileres

de bienes muebles e inmuebles”, del Art. 56 del RAC y CNAE-93 N° 64.120-200 N° de Orden XL.13, grupo XL, del Nomenclator, en desarrollo de la LAC.

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 fotocopia de ellos, acreditativos de 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), así como de las licencias municipales de instalación y de apertura al público y funcionamiento del establecimiento o actividad. 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 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. Condiciones de emplazamiento de los Establecimientos de actividad de locutorio telefónico.

4.2.1. Está prohibida la instalación de nuevas actividades de locutorio telefónico a distancia menor de cien metros (100 m) de cualquier otra actividad de locutorio telefónico más próximo existente, que tenga concedida licencia municipal de instalación o de ésta y de la de apertura al público y funcionamiento, ubicada en la misma calle o plaza en la que pretende situarse la de nueva instalación, o en otra calle o plaza que confluya o desemboque con aquellas.

4.2.2. La distancia mínima entre actividades de Locutorio Telefónico, se calculará entre las puertas más próximas entre sí, de la actividad de Locutorio Telefónico que pretende instalarse y la de la actividad de la misma clase existente más cercana, en relación con la cual ha de guardar distancia conforme a lo establecido en el apartado que antecede, situadas dichas puertas gráficamente en plano D a escala 1:1000 de la cartografía del vigente PGOU, y midiendo sobre la proyección horizontal del itinerario más corto utilizable por el público, con independencia de los obstáculos urbanos y de regulación de tráfico que se interpongan.

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. Orden de prioridad de las solicitudes de licencia para establecimientos de actividades de locutorio Telefónico:

- a) Cuando se presente en una misma fecha más de una solicitud de licencia para instalación de establecimientos de locutorios telefónicos con la totalidad de documentación requerida por lo dispuesto en esta Ordenanza, tendrán prioridad por número de orden de entrada en el Registro General.
- b) Cuando se solicite licencia de instalación de una actividad de Locutorio telefónico que por razón de distancia resulte incompatible con lo interesado en otra solicitud para el mismo fin, presentada con anterioridad (menor nº de orden de entrada) en el Registro General, se suspenderá la tramitación de la inicialmente citada, (mayor nº de Orden de entrada en el Registro General) continuándose la tramitación de la que se presentó en el Registro General (menor Nº de Orden de entrada), y en caso de otorgarse a esta la licencia solicitada, se adoptará acuerdo denegatorio de la solicitud presentada con posterioridad a ella. En caso contrario, es decir, si se deniega la solicitud presentada con menor Nº de Orden de entrada en el Registro General (con fecha más antigua), se alzarán la suspensión de la otra solicitud, continuando su tramitación hasta su resolución.
- c) La respuesta afirmativa a una consulta formulada por una persona interesada acerca de la posibilidad de instalar una actividad de locutorio telefónico, no generará automáticamente un derecho irreversible a la obtención de la licencia de instalación correspondiente, teniendo exclusivamente un carácter informativo y no vinculante para el Ayuntamiento, de conformidad con lo establecido en la normativa urbanística y en la Orden Ministerial de 15-4-1963, complementaria del Reglamento de Actividades Molestas, Insalubres, Nocivas y Peligrosas.
- d) Si en el plazo de tiempo transcurrido entre la contestación a la consulta o información a que se refiere el apartado c) que antecede y la solicitud de licencia se da el supuesto contemplado en el anterior apartado b), prevalecerá siempre la fecha de presentación de las solicitudes de licencia como se establece en el apartado a), y continuándose conforme a lo dispuesto en el apartado b).

4.5. Ampliaciones en establecimiento de actividades de Locutorio Telefónico.

Podrá concederse licencia para ampliación siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- Que el establecimiento o actividad junto con su ampliación, no de lugar a una minoración de las distancias mínimas entre establecimientos, que fija el artículo 4.2 de esta Ordenanza.
- Que entre la actividad primitiva y la ampliación de la misma no exista interrupción o falta de continuidad entre ellas. (solución de continuidad).
- Que la suma de la superficie de la actividad existente con la de la ampliación, no supere los límites máximos que en su caso establezca el PERI de usos, Ordenanza de usos, Normas del PGOU vigente u otra normativa municipal, dentro de cuyo ámbito de aplicación esté ubicado el establecimiento.

4.6. División de establecimientos de actividades de locutorio Telefónico.

Los establecimientos de Locutorio Telefónico, tanto los que tengan licencia de instalación otorgada con anterioridad a la entrada en vigor de esta ordenanza, como si la obtienen con posterioridad, no podrán subdividirse en otros, ni de ellos podrán segregarse secciones o dependencias.

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 que con arreglo a lo dispuesto en el RAC han de presentar con la solicitud de licencia para instalación de la actividad, además de lo exigido en dicho texto y en los artículos que anteceden de esta ordenanza, deberá estar suscrito por técnico competente y visado por el Colegio Oficial correspondiente y contener documentación específica 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. Plano de emplazamiento y situación a escala no menor de 1:1000 del plano D, de la cartografía del vigente PGOU, que abarque al menos un radio de 125 m. medido desde el centro de cada una de las dos puertas del establecimiento, situadas a mayor distancia la una de la otra, en el que deberá aparecer grafiada la planta baja del edificio y el local ocupado por la actividad que pretende instalarse, la totalidad de la manzana, el número postal del local o del edificio, y distancia tanto de éste a la esquina más próxima de la manzana, como entre las dos puertas más próximos entre si, del establecimiento de la actividad de locutorio telefónico existente con licencia de instalación, y del establecimiento de actividad de locutorio telefónico que pretende instalarse, situando gráficamente dichas puertas sobre el plano antes citado.

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 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.

El otorgamiento de la licencia municipal de instalación o de apertura al público para actividades reguladas por esta Ordenanza, no legitima el uso del local para otras actividades, que sólo podrán ejercerse cuando hayan sido expresamente autorizados para ello mediante las correspondientes licencias municipales.

En estos casos a las exigencias establecidas por la normativa reguladora de la actividad compatible 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 11. Actividades incompatibles con la de locutorio telefónico.

Se prohíbe el ejercicio de la actividad de locutorio telefónico, con cualquier actividad relacionada con la venta de bebidas y alimentos, y con actividades de las ofertas de Restauración y/o de la oferta de entretenimiento, definidas y clasificadas en los artículos 33 a 36, ambos inclusive, de la Ley 2/1999 de 24 de marzo, General Turística de las Islas Baleares, así como con actividades de salón de juegos recreativos o máquinas recreativas y similares.

De la prohibición a que se refiere el párrafo que antecede, queda excluida la venta para su consumo fuera del establecimiento, de los siguientes productos:

- bebidas no alcohólicas
- pan
- alimentos en conserva enlatadas o envasadas.
- embutidos curados y productos similares no perecederos.
- legumbres y frutos secos y otros alimentos no perecederos.

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 regeduría 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 presentado para obtener la licencia de instalación o sin cumplir los condicionamientos o medidas correctoras en ella impuestas.

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) La realización de modificaciones en el establecimiento que con arreglo al RAC requieren Licencia Municipal, sin previamente haberla solicitado y obtenido.

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 como tales figuran en el artículo 48.3 de la LAC.

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/o realización de actividades sin las preceptivas Licencias Municipales.

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 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 explícita 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 artº 6.

Segunda. Los establecimientos existentes con la preceptiva licencia municipal para la instalación y ejercicio de la actividad de Locutorio Telefónico, que compartan el uso del local o locales con alguna de las actividades incompatibles a que se refiere el artículo 11 de la Ordenanza, dentro del plazo de 18 meses contados a partir de la fecha de entrada en vigor de la Ordenanza deberán adaptarse a lo establecido en el citado artículo.

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.