

ÁREA E

ÁREA E

INDUSTRIA, COMERCIO, TURISMO Y CONSUMO

Expedientes Área.....	110
Expedientes remitidos a otros Defensores.....	8
Expedientes admitidos	68
Expedientes rechazados	29

1. INDUSTRIA

En el año 2001 las cuestiones que han sido objeto de investigación y análisis se han referido principalmente, en materia de energía eléctrica, a la falta de suministro, la ampliación de centros de transformación, acometidas eléctricas y los efectos que las ondas electromagnéticas pueden causar sobre la salud. En materia de gas, a las prácticas abusivas por parte de las empresas instaladoras y, en materia de consumo y turismo, a fraudes en la calidad de productos destinados al consumo humano, indeterminación en la facturación, o al incumplimiento de las condiciones estipuladas en los programas de viajes (Club de los sesenta).

Asimismo, siguiendo la dinámica de ejercicios anteriores diferentes asociaciones de consumidores y usuarios han requerido la intervención de esta Institución ante el incumplimiento de las Administraciones Públicas,

tanto la autonómica como la local del deber de resolver las reclamaciones presentadas por aquéllas.

1.1. Energía eléctrica

El suministro o distribución de energía eléctrica a los ciudadanos o a las personas jurídicas, es una actividad que ha de ser clasificada, como de servicio esencial de interés general. Ello no atribuye la titularidad de la actividad a la Administración, aunque ésta sí tiene el deber de intervenir en la marcha de las empresas suministradoras: Corresponde a la Administración la obligación de velar por el correcto funcionamiento y calidad del servicio eléctrico. Por lo tanto, el servicio público de electricidad requiere la intervención de la Administración desde la producción de la misma hasta su distribución; ello es así porque ésta es una materia en la que no rige el principio general de libertad industrial.

Recordemos que la materia relacionada con la energía eléctrica (producción, transformación, transporte...), entra dentro de la regulación contenida en la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico y en concreto en el RD 1955/2000, de 1 de diciembre, que regula las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones eléctricas; RD 3275/82, de 12 de noviembre sobre condiciones técnicas y garantías de seguridad en centrales eléctricas, subestaciones y centros de transformación, así como en el Decreto de 20 de octubre de 1996 regulador de las autorizaciones de instalaciones eléctricas (hay que aclarar que este último Decreto sigue de

aplicación a pesar de ser derogado implícitamente por el RD 1955/2000 de 1 de diciembre, en tanto no se produzca el desarrollo normativo del mismo).

En el presente ejercicio, las quejas se circunscriben principalmente a irregularidades en el establecimiento de nuevas instalaciones de líneas aéreas, denegaciones presuntamente improcedentes de suministro eléctrico, cortes de suministro y, cuestión ampliamente debatida y controvertida de la que se ha hecho eco esta Institución, la preocupación por los efectos posiblemente nocivos sobre la salud de las radiaciones electromagnéticas no ionizantes que emanan de instalaciones concretas, especialmente respecto a las que se encuentran ubicadas dentro o en las proximidades de núcleos urbanos. Expondremos a continuación algunos de los supuestos estudiados.

1.1.1. Ampliación de un centro de transformación

El expediente de queja **Q/1529/00** versaba sobre la preocupación de los vecinos de un barrio del término municipal de Turégano (Segovia) como consecuencia de las obras para la ampliación de la actual subestación eléctrica que la empresa eléctrica operadora tenía en una zona lindante, dado que ello podría implicar un incremento en la creación de campos magnéticos no ionizantes.

Al respecto se inició la labor de investigación oportuna, requiriendo en varias ocasiones al Ayuntamiento de Turégano información sobre el estado de tramitación del expediente objeto de debate. Sin embargo,

transcurridos 8 meses se desconocía cuales habían sido las actuaciones efectuadas por dicha Administración, así como cual había sido su resolución final, a pesar de haber insistido reiteradamente en ello.

Ante tal situación nos dirigimos a la Administración Autonómica y, en base a los informes remitidos por ella, nuevamente se ofició al Ayuntamiento manifestando nuestra preocupación ya que no se contaba con las autorizaciones autonómicas necesarias para las obras que se pretendían ejecutar.

Según la normativa eléctrica reseñada, la construcción, explotación, transmisión y cierre de las instalaciones de producción de energía eléctrica están sometidas al régimen de autorización administrativa previa, cuyo otorgamiento corresponde a la Administración Central o, en su caso, a la Autonómica, si la actividad no trasciende de su ámbito territorial, si bien dicha autorización lo es sin perjuicio de las concesiones y autorizaciones necesarias para establecer las centrales o instalaciones precisas, en las que entrarían en juego las competencias municipales, tanto en lo que se refiere a la ocupación de sus bienes como a las licencias de instalación y funcionamiento de la actividad.

En concreto, según el art. 3 del Decreto 20 de octubre de 1966 es competencia del Ministerio de Industria (en nuestra Comunidad Autónoma corresponde a los diferentes Servicios Territoriales de Industria, Comercio y Turismo) autorizar el establecimiento o ampliación de instalaciones de producción, transformación, transporte y distribución de energía eléctrica,

conforme a lo establecido en la legislación vigente en esta materia, pronunciándose en términos análogos el Real Decreto de 1 de diciembre de 2000 (art.111 y siguientes).

Consideramos que la acreditación de la referida autorización administrativa previa, otorgada por la Administración competente (Comunidad Autónoma), es requisito que, como previo, condiciona los permisos o licencias municipales, dado el carácter de servicio de interés general y esencial reservado a la competencia de dichas administraciones que tienen las actividades relacionadas con la producción, transporte, distribución y suministro de la electricidad.

Por ello, ante peticiones como la presentada por la empresa eléctrica, habría que solicitar informe del organismo competente de la Comunidad Autónoma acerca de la actuación a seguir, máxime si tenemos en cuenta que en la concesión de las licencias municipales para la ejecución de obras e instalaciones han de seguirse los trámites establecidos en la normativa urbanística y la que regula las actividades clasificadas, por tratarse de una actividad fabril.

En definitiva, queremos decir con ello que resultaba preceptiva y necesaria la intervención de los organismos competentes en la materia para que los problemas que pudieran surgir en cuanto a distancias, instalación en suelo no urbanizable, medidas correctoras aplicables, quedasen paliados por la citada intervención, trámites administrativos que han de interpretarse en función de la exigible protección del interés ciudadano afectado por la

actividad que se desarrolla, protección que se concreta individualmente en los vecinos del barrio del Ferial.

En este sentido, teniendo en cuenta que las obras de ampliación que se pretendían acometer afectaban a suelo rústico, según lo establecido en el art. 23.2.g) y 25.1.b) de la Ley 5/1999, de 8 de abril de Urbanismo de Castilla y León, el uso del mismo esta sujeto a autorización de la Administración de la Comunidad Autónoma. Asimismo, habrá que estar a lo dispuesto en el Plan General de Ordenación Urbana de Turégano que, en su art. 7.3 establece que todo tipo de establecimiento industrial, de comercio o ganadero cuya actividad reciba la clasificación de peligrosa, nociva o insalubre (como era el caso) debería situarse a una distancia superior a los mil metros lineales de todo tipo de núcleo de población o vivienda. La distancia se medirá desde el límite más cercano de la parcela donde se ubique la actividad, todo ello de conformidad con lo establecido en la Ley 5/1993, de Actividades Clasificadas, por lo que también se requiere el informe vinculante de la Comisión Provincial de Actividades Clasificadas (art. 4.3) el cual no fue emitido por la Administración Autonómica.

Habida cuenta que la Administración Autonómica mediante acuerdo de fecha 4 de septiembre de 2000 denegó el uso sobre suelo rústico para subestación 132/45 Kv en determinadas parcelas del término municipal de Turégano por no resultar acorde con lo establecido en la

normativa aplicable al efecto, especialmente en lo referente a las distancias mínimas, se consideró oportuno efectuar la siguiente Resolución:

“Que por parte de ese Ayuntamiento se actúe con pleno sometimiento y respeto al ordenamiento jurídico en general y, en particular, a la normativa eléctrica citada, resolviendo, si ello aún no ha acontecido en base a lo expuesto, y se abstenga o deniegue otorgar licencia de actividad y apertura a la empresa UF para la ampliación de la subestación existente en las proximidades del barrio el Ferial en tanto no se cumplan los requisitos y las condiciones legalmente establecidas para que la pretensión pudiera ser estimada justamente.”

Con fecha 20 de junio de 2001 el Ayuntamiento nos comunica que se acordó paralizar el expediente de solicitud de licencia e interponer recurso contencioso administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León.

1.1.2. Suministro de energía eléctrica

En relación con el expediente **Q/1899/01** se denunciaba “la presunta pasividad del Jefe del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo” de la Delegación Territorial de León, ya que, después de un año de denunciar el caso, el Servicio Territorial no había revisado la instalación eléctrica del afectado sita en la localidad de Fresno de la Vega (León), la cual carecía de suministro eléctrico.

Una vez recabada toda la documentación interesada, y sin perjuicio de que el problema subyacente había quedado solucionado, se consideró oportuno efectuar una serie de consideraciones respecto a la materia que nos ocupa.

La cuestión a dirimir quedaba circunscrita a determinar si la Administración obró o no con arreglo al ordenamiento jurídico.

En este sentido podemos afirmar que, efectivamente, a raíz de una visita de inspección realizada el 7/11/01 por técnicos del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo, con emplazamiento de las partes implicadas, se efectuaron dos resoluciones en relación con el expediente administrativo por lo que en ningún caso podía afirmarse que hubo pasividad en la actuación de esa Administración.

Sin embargo, en dichas resoluciones se reconocía que la compañía suministradora además de no atender lo indicado en la resolución de fecha 8/08/01, ni aportar la documentación interesada ni personarse para la inspección, ésta había incumplido la obligación recogida en el RD 1955/2000, desobedeciendo el procedimiento establecido normativamente para la obtención del suministro eléctrico.

Constituye infracción según lo establecido en los arts. 60 y 61 de la Ley 54/1977, del 27 de noviembre, del Sector Eléctrico la negativa a facilitar a la Administración la información que se solicite o la verificación y control contable legalmente establecidos, infracción que será calificada

como muy grave si dicha negativa no es meramente ocasional y grave si es ocasional y aislada.

Por otro lado, teniendo en cuenta que el RD 1955/2000, no contempla de manera expresa cuales son las consecuencias del incumplimiento de la calidad de la atención al consumidor, habrá que estar a lo establecido en la Legislación General para la defensa de los Consumidores y Usuarios (Ley 26/1984 del 19 de julio y Ley 11/1998, de 5 de diciembre de Castilla y León), según la cual los derechos de los consumidores y usuarios serán protegidos prioritariamente cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, correspondiendo a la Administración asumir la protección y defensa de los usuarios y consumidores ejerciendo la potestad inspectora y sancionadora con el alcance que se determine en sus normas reguladoras.

En este sentido la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico en su título I atribuye a las Comunidades Autónomas competencias en materia eléctrica, tales como ejercer las facultades de inspección y sanción que afecten a dichas instalaciones en el ámbito de su competencia.

Esta Institución no pudo pasar por alto el hecho de que ante el incumplimiento por la empresa suministradora de los diferentes requerimientos efectuados desde el Servicio Territorial éste no hubiera

procedido a ejercitar la potestad sancionadora, una vez efectuadas las comprobaciones oportunas del hecho objeto de debate.

Por todo lo expuesto, se consideró oportuno formular la siguiente Resolución:

“Que por parte del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de esa Delegación Territorial se proceda, previa la practica de las diligencias previas que se estimen pertinentes, a dictar resolución por la que se acuerde, bien la improcedencia de la incoación de expediente dando traslado de la misma al interesado, ello siempre que tras analizar la documentación obrante en el expediente se constate que no existen indicios suficientes que determinen su necesidad o bien, en caso contrario, se acuerde la apertura del referido expediente.”

Con fecha 11 de febrero de 2002 se comunicó a esta institución que se ha acordado la incoación de expediente sancionador contra la empresa eléctrica denunciada, por lo que consideramos aceptada la resolución efectuada.

1.1.3. Campos electromagnéticos: efectos sobre la salud

Las investigaciones llevadas a cabo por un Comité de expertos constituido a instancia del Ministerio de Sanidad y Consumo (MSC) para analizar la incidencia de los campos electromagnéticos (CEM) en la salud pública concluye, a la luz de los conocimientos científicos actuales, que la

exposición a campos electromagnéticos no ocasiona efectos adversos para la salud, dentro de los límites establecidos en la Recomendación del Consejo de Ministros de sanidad de la Unión Europea, relativa a la exposición del público a campos de 0 Hz. a 300 GHZ.

Sin embargo, constituye preocupación creciente entre la población los posibles efectos negativos que puedan causar en la salud como consecuencia de una exposición continuada a estos campos a pesar de que, de momento, científicamente no se haya demostrado de manera concluyente.

La actuación de esta Institución en este punto se ha centrado en comprobar si las administraciones competentes en la materia velan para que los diferentes tipos de instalaciones eléctricas se ajusten a la normativa aplicable al efecto, especialmente en lo relativo a medidas y distancias de seguridad.

En el expediente registrado con el número **Q/1048/01** se denunciaba la existencia de un centro de transformación ubicado debajo de un domicilio en la localidad de Valladolid, manifestando un vecino del inmueble su preocupación por los posibles efectos nocivos para la salud que del mismo pudieran derivarse.

Admitida a trámite la reclamación nos dirigimos a la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León de Valladolid para saber si dicha instalación cumplía con las condiciones, garantías y medidas de seguridad establecidas en el Reglamento de Centrales, Subestaciones y Centros de

Transformación, Reglamento Electrotécnico de Alta Tensión, Ley del Sector Eléctrico y demás legislación vigente al respecto.

En este sentido la Administración Autonómica nos hace saber que una vez recibida la reclamación, el día 12 de junio de 2001 se requirió a la empresa titular información sobre este centro para obtener datos y características del transformador para una mejor identificación del mismo.

Recibidos todos los datos solicitados fue identificado el centro como un transformador de 25 KVA, con suministro procedente de una línea de 13,2 Kv que suministra a 135 abonados y cuya última revisión fue realizada el 8 de agosto de 2000. Retomado el expediente que obraba en los archivos del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo se comprobó que el centro de transformación fue instalado en 1986, ajustándose al Reglamento sobre Centrales Eléctricas, Subestaciones y Centros de Transformación que establece las condiciones técnicas y garantías de seguridad de las mismas.

La autorización administrativa y la declaración de utilidad pública fue sometida a información pública en el periódico el Norte de Castilla el 14 de julio de 1984, en el *BOCYL* de 8 de octubre de 1984 y en el *BOE* de 14 de septiembre de 1984 no presentándose durante el periodo de información pública ninguna reclamación.

Además, girada visita de inspección por técnicos del referido Servicio Territorial al centro de transformación, se comprobó que la instalación se ajustaba al proyecto aprobado y cumplía con las condiciones,

garantías y medidas de seguridad establecidas en el Reglamento de Centrales, Subestaciones y Centros de Transformación.

En base a lo expuesto, esta Institución consideró que la referida instalación se ajustaba a la normativa aplicable procediéndose, en consecuencia, al archivo del expediente.

1.1.4. Acometida eléctrica

En el expediente **Q/940/01** un vecino de Salamanca denunciaba el retraso del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Salamanca en la resolución de un expediente administrativo relativo a la realización de una acometida eléctrica de línea de alta tensión y centro de transformación para el suministro de energía a la finca de su propiedad en el término municipal de Carrascal de Barregas (Salamanca). Iniciado el procedimiento a instancia del afectado, y transcurridos veintiún meses, hasta la fecha el mismo no se había resuelto.

Admitida a trámite la queja, y después de dirigimos a la Delegación Territorial de Salamanca interesándonos sobre el estado de tramitación del expediente, un mes más tarde el propio reclamante nos hace saber que a raíz de la intervención del Procurador del Común se había acelerado el proceso de enganche de manera notable y eficaz, contando finalmente con suministro eléctrico, por lo que consideraba resuelto su problema.

1.2. Gas

La competencia entre compañías instaladoras ha provocado múltiples denuncias cruzadas de los usuarios frente a ellas como consecuencia de revisiones mal practicadas o improcedentes, siendo el mayor número de reclamaciones recibidas en el año 2001 las referentes al gas natural, al tratarse del combustible que mayor desarrollo, expansión y aceptación ha tenido en nuestra Comunidad desde su implantación en detrimento de otras fuentes de energía.

Muchas de las reclamaciones presentadas requerían la intervención del Procurador para que las empresas causantes de los daños denunciados por los perjudicados por estas prácticas inadecuadas les indemnizasen. En estos casos se informaba a los afectados que, con independencia de las actuaciones que se realizasen desde esta Institución y de las que, en su caso, efectuasen los diferentes Servicios Territoriales de Industria, Comercio y Turismo de la Junta de Castilla y León (dado que de conformidad con la Ley del Sector de Hidrocarburos de 1998 le corresponde ejercitar las funciones inspectoras y sancionadoras ante la inobservancia de la normativa sobre gas), la vía adecuada para que fueran reconocidas sus pretensiones indemnizatorias eran los tribunales de justicia al encontrarnos ante una relación de carácter jurídico-privada. No obstante, en todos estos casos intervenimos al objeto de comprobar cual había sido la actuación de la Administración ante las denuncias presentadas.

1.2.1. Revisión de instalaciones de gas

El art. 22 del Reglamento de la actividad de distribución de gases licuados del petróleo (GLP), aprobado por RD 1085/1992, de 11 de septiembre, establece sobre las revisiones de las instalaciones de gas que “corresponde a los titulares del contrato de suministro, y en defecto de éste, a los usuarios, la obligación de mantener en perfecto estado de conservación las instalaciones receptoras de gases licuados del petróleo, usándolas adecuadamente y revisándolas periódicamente cada cinco años, utilizando para dicho fin los servicios de una empresa legalmente habilitada que expedirá certificación acreditativa de la revisión efectuada.”

En el expediente **Q/2383/00** se denunciaba una revisión improcedente de una instalación de gas en la vivienda del reclamante sita en la localidad de Ávila por parte de una empresa instaladora de gas y mantenimiento con sede en Valladolid, además de los errores cometidos en la revisión, ya que después de efectuada ésta se produjo un escape de gas en dicho inmueble.

Interesándonos en el asunto, nos dirigimos a la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León de Ávila la cual nos indicaba que:

“Comprobado que la documentación aportada por su parte, tanto el certificado de garantía como el presupuesto presentan irregularidades que constituyen infracción administrativa en materia de consumo, se ha procedido a la incoación del oportuno expediente sancionador a la empresa denunciada.”

Respecto a la fuga de gas se comprobó que ésta no tuvo lugar.

En base a lo expuesto, y dado que se incoó expediente sancionador en materia de consumo, se procedió al archivo del expediente. Todo ello sin perjuicio de las posibles responsabilidades tanto civiles o penales en que pudiera haber incurrido la empresa en su actuación.

1.2.2. Suministro de gas natural

El incremento de la participación del gas natural en el consumo energético regional mantiene en la actualidad, según diferentes estudios realizados por el Eren (Ente Regional de la Energía de la Junta de Castilla y León), un ritmo creciente desde la primera fase de incorporación a la red nacional de gasoductos comenzada en nuestra Comunidad en 1992 sustituyendo a la energía eléctrica, gasóleo, gases licuados del petróleo y el carbón en el sector doméstico y al fuelóleo, gasóleo, energía eléctrica y gases licuados del petróleo en el industrial.

En enero de 2001 tuvo lugar la conexión de la ciudad de Béjar (Salamanca) a la red nacional de gaseoductos. En el expediente **Q/511/01** un colectivo de vecinos de esa localidad manifestaron a esta Institución que a pesar de haber sido instaladas, desde hace más de un año, las calefacciones en los domicilios de los afectados, la empresa suministradora de gas natural no había procedido, aún, a realizar las obras pertinentes de canalización para poder efectuar los enganches, por lo que carecían de calefacción a pesar de haber abonado las cantidades que les fueron requeridas para ello.

Ante tal denuncia nos dirigimos al Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Salamanca para saber cuales habían sido sus actuaciones. En este sentido, a raíz de nuestra intervención, se procedió a la agilización de las obras de canalización y enganche, resolviéndose el problema planteado.

Por otro lado, en el expediente **Q/503/01** otro vecino de Béjar denunciaba la construcción de una instalación receptora comunitaria de gas natural sobre la fachada de su inmueble y realizada entre los huecos existentes entre los pilares que se encontraban cerrados por ladrillos. Dicha instalación, que a juicio del reclamante no se ajustaba a las normas legales existentes para esta clase de instalaciones, considerando que la misma debería estar empotrada en la pared y no fijada a la misma por medio de tornillos, como era el caso.

Según lo establecido en la *Instrucción Técnica Complementaria* (ITC) MI-IRG 01, 06.2.1 las tuberías podrán estar: vistas, alojadas en vainas o conductos, empotradas o enterradas. Ahora bien, no se permitirá el paso de las tuberías por el interior en paredes o suelos de chimeneas, conductos de evacuación de basuras, huecos de ascensores o montacargas y en locales que contengan transformadores o recipientes de combustible líquido.

Queremos decir con ello que el hecho de que las tuberías apareciesen adosadas a la fachada (vistas) no implicaba incumplimiento

alguno de la normativa aplicable a la materia, procediéndose en consecuencia, al archivo del expediente.

2. TURISMO

2.1. Incumplimiento de programa de viajes

Varios han sido las reclamaciones en las que se denunciaba el incumplimiento de las condiciones estipuladas en los programas de viajes organizados, aprobados y presuntamente supervisados por la Gerencia Territorial de Servicios Sociales para nuestros mayores. Así, entre otros, en los expedientes de queja **Q/1171/01** y **Q/1478/01**. En el primero se denunciaba, en concreto, el incumplimiento generalizado por parte de una agencia de viajes de Salamanca de los términos del programa establecido para el viaje (Club de los 60) a Sevilla y Granada durante el mes de octubre del 2000, al alterar, según el afectado, rutas, hoteles, días de estancia y calidad en las comidas. Mientras que en el segundo se ponía de manifiesto, principalmente, el cambio de alojamiento previsto para la excursión a Cantabria en el mes de junio de 2001 realizado por otra agencia de viajes de Zamora, dado que según el programa la pernocta debería ser en Santander y no en Argañoso, localidad situada a 40 Km. de distancia lo que no constaba explicitado en las condiciones del programa.

La relación jurídica concertada por los reclamantes con las empresas aludidas, en cuyo defectuoso cumplimiento fundaban los

demandantes su pretensión de indemnización, es calificable como un contrato de obra, materializada en la realización de un viaje turístico completo y definido en sus aspectos más relevantes, tales como fechas, medios de desplazamientos, lugar de destino, alojamiento, etc. de suerte que éstas no se comprometieron simplemente al desarrollo de sus actividades para el logro de los afectados de los viajes deseados, sino los viajes mismos, como resultado completo, a proporcionar por las agencias, tal y como ofrecían en la propaganda y en sus programas controlados, supervisados y aprobados por la Administración Autonómica; de ahí la responsabilidad por la satisfactoria obtención del resultado comprometido, de acuerdo con lo establecido en el art. 1.596 del CC, responsabilidad que recibe, además, matices objetivos derivados de la legislación protectora de los consumidores (art. 51 de la CE, y Ley General 26/1984, de 16 de julio, de Defensa de los Consumidores y Ley 11/1998, de 5 de diciembre).

Si bien esta Institución era consciente que, en el fondo, nos encontrábamos ante conflictos de naturaleza jurídico-privada entre las agencias y los perjudicados, los cuales habrían de dirimirse ante la Jurisdicción Ordinaria, no debemos olvidar que corresponde a la Administración Pública la obligación de ordenar adecuadamente el sector turístico y velar por el cumplimiento de las normas que lo regulan, mediante el ejercicio de las facultades de control, inspección y, en su caso, sancionadoras que tiene reconocidas para este sector en la Ley 10/1997, de 19 de diciembre, de Turismo de Castilla y León (art. 6. d y concordantes) y

en la Ley 11/1998, de 5 de diciembre de Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León.

Según la Ley 10/1997, constituye un derecho del usuario turístico entre otros, recibir una información veraz, eficaz y suficiente sobre las condiciones de la prestación de los servicios turísticos, recibir de los establecimientos bienes y servicios acordes con la naturaleza y calidad de la categoría que ostente y formular reclamaciones cuando entienda que exista alguna deficiencia en la prestación de los mismos.

Además, según lo estipulado tanto en las condiciones generales como en las particulares de cada viaje establecidas por la Gerencia Territorial y cuyo cumplimiento determinó la adjudicación a dichas empresas de los viajes de Cantabria y Sevilla-Granada, los hoteles deberán ser de tres estrellas, con habitaciones dobles y baño completo, en lugares céntricos de la ciudad, con acceso para mayores, los menús deberán ser adaptados a personas de edad debidamente indicados en las propuestas de las agencias licitadoras y estarán preparados en condiciones de calidad, abundancia y calorías apropiadas para ellas; se deberá efectuar un aseo diario de habitaciones y cambio de toallas y cualquier cambio de las plazas de los hoteles y del programa deberá ser comunicado a la Gerencia para su aprobación, con carácter previo a su utilización en el programa.

Así lo expuesto, mientras que en el viaje Sevilla-Granada se denunciaba no sólo la alteración de rutas, destinos y hoteles, sin aviso previo, sino también la deficiente calidad de la comida, en el viaje a

Cantabria se pone de manifiesto que el alojamiento previsto para Santander tuvo lugar en Argañoso, a 40 Km.

De la documentación que nos fue remitida desde la Gerencia, si bien resultaba que la agencia viajes de Salamanca no había sido tenida en cuenta para ulteriores adjudicaciones, y que se intentaría matizar mejor los programas de viajes para evitar errores interpretativos, sin embargo no constaba que se hubiesen practicado suficientes diligencias previas con el fin de conocer las circunstancias de estos casos y decidir sobre la procedencia de la incoación de expediente sancionador, quedando inconclusos los expedientes.

Constituyen infracción, según lo establecido en la Ley 10/1997, de 19 de Diciembre, las deficiencias en la prestación de los servicios debidos a la clientela en los términos contratados, las actuaciones u omisiones que impliquen un mero retraso en el cumplimiento de las obligaciones de información y comunicación, la publicidad o información indeterminada que puede inducir a confusión..., incumplimientos que no han de ser soportados por los viajeros.

Por todo ello se efectuó la siguiente Resolución:

«Que por parte de esa Gerencia Territorial de Servicios Sociales, en el supuesto de que ello no hubiera tenido lugar, se articulen los mecanismos inspectores y, en su caso, sancionadores, según lo establecido en la Ley 10/1997, de 19 de diciembre de Turismo de Castilla y León, Decreto 247/99, de 23 de septiembre por el que se

atribuye potestad sancionadora en materia de Turismo a la Consejería de Industria, Comercio y Turismo y Decreto de 25 de agosto de 1994 y se compruebe la veracidad de los hechos denunciados por si resultase procedente la incoación de expedientes sancionadores a las empresas denunciadas.

Que en programas sucesivos se procure realizar un seguimiento más intenso de las diferentes Agencias adjudicatarias de los viajes “Club de los 60” organizados desde esa Gerencia Territorial, al objeto de ofrecer a nuestros mayores ratos de ocio en condiciones plenamente satisfactorias para ellos de los que, sin duda, son merecedores.»

La Gerencia de Servicios Sociales manifestó de manera expresa la aceptación de la resolución, acordando además la contratación de personal especializado como guías para la vigilancia y control en este tipo de viajes.

2.2. Libro de reclamaciones

El expediente **Q/663/01** versaba sobre una reclamación interpuesta contra un establecimiento hotelero sito en la localidad de Astorga (León) como consecuencia de un incidente surgido el pasado 8 de septiembre de 2000.

Solicitada la hoja de reclamaciones a dicho establecimiento y presentada reclamación ante la Junta de Castilla y León de León, ésta

procedió a rechazarla al considerar que había prescrito el plazo de un mes legalmente establecido.

Iniciadas la diligencias de averiguación resultó que, según el afectado, el establecimiento sólo le entregó el ejemplar reservado para el reclamante, pero no el original que éste debería de haber presentado ante la Sección de Turismo, motivo por el cual no pudo ser remitida la reclamación en plazo.

En este sentido, según el Tribunal Supremo, el cómputo del plazo de prescripción debe situarse en la fecha a partir de la cual la acción puede ser ejercitada por el interesado, cuya determinación debe hacerse además, con la interpretación más favorable posible a la subsistencia de dicha acción.

Por otro lado, con independencia de la normativa específica en la materia, recordar que el art. 1969 del CC contiene la regla general relativa al tiempo para la prescripción de toda clase de acciones y que, según nuestro Tribunal Supremo, el tiempo comenzará a correr desde el día en que pudieran ejercitarse las acciones con la particularidad de que no haya disposición especial que determine otra cosa.

Con todo ello queremos decir que, salvo mejor criterio, el cómputo de un mes según el RD 2199/1976, de 10 de agosto, aplicable al caso que nos ocupa, y siguiendo criterio de nuestro TS, debería comenzar a computarse desde la fecha en que hubiera sido entregada al afectado el original de la hoja de reclamación, lo cual no sucedió, según resultaba de la

documentación obrante en el presente expediente, amén que tampoco existió un ánimo de renuncia al ejercicio del derecho que asiste al reclamante como consumidor y usuario.

Por todo ello, se estimó adecuado formular la siguiente Resolución:

“Que por parte del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo se proceda a ejercitar las facultades revisoras de sus propios actos, de conformidad con la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre y se deje sin efecto la resolución de archivo de fecha 30 de abril de 2001.

Que, sin perjuicio de la improcedencia o procedencia de la reclamación, se inicien diligencias de averiguación previas al objeto de comprobar si el establecimiento denunciado entregó o no el original de la hoja de reclamación al afectado, así como el resto de las diligencias que estime oportunas en aras a valorar la procedencia de incoar expediente sancionador dando traslado al afectado del resultado de las mismas y su resolución.”

Resolución que fue aceptada, si bien en parte, ya que sólo se procedió a girar visita de inspección al referido establecimiento hotelero, pero no se dio traslado al afectado de la resolución final.

3. CONSUMO

Sin perjuicio de lo establecido en las normas civiles y mercantiles, los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales en los términos previstos en la Ley 11/1998, de 5 de diciembre para la defensa de Consumidores y Usuarios de Castilla y León, así como en la Ley General 19-7-1994.

3.1. Recibos de agua y alcantarillado

La obligación del detalle de la factura tiene como fin conocer los servicios prestados para evitar que se giren conceptos equivocados, inadecuados, no realizados o consumidos, de manera que no puede admitirse cierto grado de indeterminación, siempre que pueda concretarse por sencillas fórmulas matemáticas o referencias a supuestos legalmente contemplados, amén de constituir un derecho que se enmarca en el ámbito de la protección del consumidor.

Esta problemática se abordó en el expediente **Q/476/01**. En concreto se denunciaba el procedimiento seguido por el Ayuntamiento de Arroyo de la Encomienda (Valladolid) para proceder a la exacción de la tasa municipal correspondiente al agua y saneamiento, dado que los recibos resultaban poco claros, al no indicarse en ellos ni el mínimo a pagar, ni el precio por metro cúbico.

Admitida a trámite la reclamación y tras analizar la documentación que nos fue remitida, se constata la veracidad de lo expuesto.

Desde la Orden de 12 febrero 1935 (revalidada en normas posteriores) se ha hecho extensivo al suministro de agua la aplicación de la normativa sobre Reglamentación de Verificaciones Eléctricas hoy derogada y, en concreto, y por lo que aquí nos interesa, la facturación y la información que debe constar en ésta.

Pues bien, la Resolución de la Dirección General de la Energía de 15 de diciembre de 1995 establece en su apartado 2.3 y 2.4 que, además de la información que figura en los apartados 2.1 y 2.2 de la presente resolución, el recibo deberá contener información adicional sobre consumos medios e historial de consumo correspondiente al suministro.

En ambos casos no se podrán incluir en el recibo conceptos agrupados bajo el epígrafe de “otros conceptos de facturación” o cualquier otro, sin facilitar a los abonados en el propio recibo el desglose de los mismos y la referencia a la disposición legal que ampara a cada uno de ellos.

Pero es más, y con independencia de lo expuesto, debe tenerse en cuenta lo dispuesto al respecto en el art. 2 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, de conformidad con el cual son derechos básicos de los consumidores y usuarios la información correcta sobre los diferentes productos o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute así como la obligación de que los servicios puestos a disposición de los usuarios “incorporen, lleven consigo

o permitan, de forma cierta y objetiva, una información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales” (art. 13.1).

Por todo ello esta Institución valoró la conveniencia de formular la siguiente Resolución:

"Que por parte de esa Administración, y a fin de garantizar una mayor transparencia en la exacción de las tasas de agua y alcantarillado, se proceda a especificar los conceptos en virtud de los cuales se factura así como, en su caso, al desglose de los mismos en los importes correspondientes."

El Ayuntamiento dio traslado de la presente resolución a la Diputación Provincial de Valladolid encargada de girar los recibos.

3.2. Asociaciones de usuarios y consumidores

La continua presión de las asociaciones de consumidores y usuarios, su creciente influencia social y su paulatino crecimiento, las han configurado como verdaderas colaboradoras de la Administración en el ejercicio de sus potestades, colaboración que en numerosas ocasiones se transforma en control de aquélla respecto del correcto ejercicio de sus facultades de actuación (inspectoras, sancionadoras, tuteladoras, etc...).

En las quejas presentadas por las asociaciones de consumidores se denunciaba, con carácter general, el incumplimiento por las diferentes Administraciones del art. 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de RJAP-PAC, siguiendo en este sentido la dinámica de años anteriores, como

ya se ha puesto de manifiesto de manera reiterada en los informes anuales precedentes.

Por ejemplo, en el expediente de queja **Q/279/01** se hacía alusión a la falta de respuesta expresa por parte de la Consejería de Agricultura y Ganadería al escrito de fecha 11 de agosto de 2000 mediante el cual se solicitaba información sobre la relación de expedientes sancionadores en materia de sanidad animal incoados en el año 1999, mientras que en el expediente **Q/1332/01**, se denunciaba la falta de respuesta al escrito presentado ante la Consejería de Industria, Comercio y Turismo de fecha 27 de marzo de 2001 mediante el que se interesaba información sobre la incoación de expedientes sancionadores respecto a una serie de restaurantes, todos ellos de la localidad de Salamanca, con fundamento en que los mismos no exponían en el exterior la carta de platos y precios.

Constatado el incumplimiento de dicha obligación, se consideró oportuno efectuar la siguiente Resolución en ambos expedientes:

"Que por parte de esa Administración se proceda a dar traslado a ... de la información interesada en los términos que han sido facilitados a esta Institución.

Que en actuaciones sucesivas se responda a todas las reclamaciones, peticiones o solicitudes presentadas tanto por los ciudadanos como por Asociaciones de la misma naturaleza que la reclamante, dentro de los plazos establecidos en la Ley 30/1992, de

26 noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común."

Las resoluciones fueron aceptadas.

En el expediente **Q/766/01**, se hacía alusión a la falta de respuesta expresa, por parte de la Dirección General de Telecomunicaciones y Transportes, al escrito de fecha 20 de agosto de 1999 presentado por una asociación de consumidores, en el que se solicitaba la donación de ordenadores e impresoras a su favor.

En primer lugar, esta Institución manifestó su respeto a la decisión de fondo adoptada por la Dirección General de Telecomunicaciones de desestimar lo interesado en base a que, según la misma, el material informático en cuestión se encontraba inútil para su servicio.

Sin embargo, no pudimos pasar por alto la falta de respuesta expresa al escrito de referencia, por lo que se efectuó la siguiente Resolución:

"Que por parte de la Dirección General de Telecomunicaciones y Transportes se proceda a dar una respuesta expresa al escrito de fecha 19 de agosto de 2000, así como que en actuaciones sucesivas se responda a todas las reclamaciones presentadas tanto por los ciudadanos como por las Asociaciones de la misma naturaleza que la reclamante, dentro de los plazos establecidos en la Ley 30/1992

de, 26 noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común."

La resolución fue aceptada.

En la queja **Q/278/01**, también se denunciaba la falta de respuesta expresa al escrito de fecha 11 de agosto presentado por una asociación de consumidores a la Dirección General de Salud Pública, mediante el que pedía información sobre la calidad del agua en diversas localidades de Segovia y Valladolid.

En el informe enviado se indicaba, que no se estimó dar contestación expresa a la asociación sobre los resultados analíticos obtenidos, puesto que los datos se hicieron públicos a través de medios de comunicación.

Llegado a este punto y habida cuenta que la información solicitada se refería a una cuestión medioambiental habrá que estar a lo establecido en la Ley 38/1995, de 12 de diciembre. En este sentido, ya con anterioridad, la Directiva de la Unión Europea 90/313 (LCEur 1990/613) reconocía el derecho de cualquier persona física o jurídica de acceso a los documentos administrativos sobre medio ambiente, estando obligada a suministrar la información cualquier Administración pública, nacional, regional o local, con la salvedad de los poderes legislativos y judicial. Ahora bien, incluso en ese terreno, la directiva mencionada permite denegar la solicitud de información no sólo cuando sea abusiva, sino también cuando esté formulada de forma demasiado general.

La transposición de la Directiva a nuestro derecho interno se llevó a cabo por la citada Ley 38/1995 de, 12 de diciembre, sobre el acceso a la información en materia de medio ambiente. Así en su art. 1, reconoce “el derecho a acceder a la información ambiental que esté en poder de las Administraciones Públicas competentes, sin la obligación de acreditar un interés determinado” y en el art. 5 señala que las Administraciones públicas suministrarán la información sobre el medio ambiente que les haya sido requerida en el soporte material disponible que el solicitante haya elegido.

En este sentido, y con independencia de que la difusión de los resultados analíticos tuviese lugar mediante los medios de comunicación general (art. 6), y que se trata de una cuestión que también es de ámbito municipal, la asociación esperaba una respuesta escrita sobre los datos solicitados, para valorar si los sistemas de control y alarma habían funcionado.

Por todo ello, esta Institución consideró oportuno efectuar la siguiente Resolución:

“Que por parte de la Dirección General de Salud Pública, proceda a facilitar a la asociación de consumidores y usuarios la información que, en su caso, exista en esas dependencias sobre los puntos interesados en su escrito de fecha 14 de agosto de 2000 o, en caso contrario, se desestime de manera motivada siempre que esa Administración considere que concurre alguna de las causas legalmente previstas para ello.

Que en lo sucesivo se resuelvan las peticiones de información en materia medioambiental dentro del plazo legalmente establecido en la Ley 38/1995, de 12 de diciembre, de dos meses desde la recepción de la petición, y en el soporte material disponible solicitado por el reclamante.”

Con fecha 2 de julio de 2001, la Consejería de Sanidad y Bienestar Social manifestó su conformidad y aceptación de la resolución formulada.

En el expediente **Q/367/01** una asociación de consumidores interesaba una respuesta expresa al escrito de fecha 31 de agosto de 2000, presentado ante la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León de Valladolid, en el que interesaba la presencia de un técnico competente para comprobar si el pasado 3 de septiembre de 2000, en el espectáculo taurino organizado por el Ayuntamiento de Medina del Campo, se utilizaron las mismas reses empleadas por el “concurso de Cortes”.

Una vez iniciadas las diligencias de investigación, en el informe remitido desde la Administración Autonómica nos comunicaba que, con fecha 21 de octubre de 2000 se notificó a una persona autorizada de la referida asociación una respuesta a las denuncias presentadas por ésta, en materia de espectáculos taurinos, indicando solamente que se estaban llevando a cabo las actuaciones oportunas en orden a determinar la procedencia o no del inicio del correspondiente procedimiento sancionador.

Sin embargo, con independencia de que no se hubiese constatado, en los informes evacuados y en las actas levantadas por los técnicos

competentes, el incumplimiento de lo establecido en el Reglamento de Espectáculos Taurinos Populares de la Comunidad de Castilla y León (Decreto 14/1999 de 8 de febrero), y por ende no resultara procedente la incoación de expediente sancionador, transcurridos cinco meses y habiendo concluido las diligencias previas de investigación, no constaba en esta Institución que se hubiera comunicado a la asociación la resolución por la que se determinaba la no incoación del expediente.

En este sentido observamos cómo, efectivamente, de conformidad con el art. 4 del Reglamento del Procedimiento Sancionador de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, con anterioridad al acuerdo de iniciación del procedimiento sancionador, se abrió un trámite de información previa, con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto, para decidir acerca de la necesidad o no de iniciar dicho procedimiento. Información previa realizada por los órganos que tienen atribuidas funciones de investigación o inspección en la materia, y en su defecto por quien determine el órgano competente para la incoación del procedimiento.

Ahora bien, según el referido artículo, en el caso de que no se considere adecuado la incoación del expediente, se debería comunicar al denunciante los motivos por los que, en su caso, no procede la incoación del mismo, lo que no tuvo lugar.

Por todo ello, se efectuó la siguiente Resolución:

“Que por parte de esa Delegación Territorial, se proceda a notificar a ... resolución motivada por la que se determine, en su caso, la improcedencia de la apertura de expediente sancionador contra el Ayuntamiento de Medina del Campo, de conformidad con lo establecido en el Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Castilla y León, en conexión con el Reglamento de Espectáculos Taurinos Populares (Decreto 14/1999)”; resolución que fue aceptada.

Finalmente, en aquellos expedientes en los que se constató el incumplimiento del art. 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (Q/2265/00, Q/766/01, Q/1114/01, etc.) por parte del Ayuntamiento de Medina del Campo nos dirigimos a la referida Administración en los siguientes términos:

«El art. 231.1 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (ROF) establece que las solicitudes que dirijan los vecinos a cualquier órgano del Ayuntamiento en petición de aclaraciones o actuaciones municipales se cursarán necesariamente por escrito y serán contestadas en los términos previstos en la legislación sobre procedimiento administrativo. Lo cual, parece ser, no se cumple, salvo otra documentación no obrante en estas dependencias que permita desvirtuar lo expuesto.

Establece el apartado 3 del mencionado precepto legal que cuando la solicitud formule una propuesta de actuación municipal su destinatario informará al solicitante del trámite que se le haya de dar. Y continúa indicando que si la propuesta llegara a tratarse en algún órgano colegiado municipal, quien actúe de secretario del mismo remitirá al proponente, en el plazo máximo de 15 días, copia de la parte correspondiente del acta de la sesión. Por ello si los planteamientos o sugerencias a que V.I. se refiere son "propuestas de actuación municipal" debe de dárseles el tratamiento a que se refiere el mencionado precepto legal sin que proceda, a juicio de esta Institución, una omisión o una contestación verbal de los "planteamientos o sugerencias sobre temas ordinarios en el desarrollo de la vida municipal".

En definitiva, la regla general es que toda petición deducida por los vecinos debe ser tramitada (STTS de 14 de noviembre de 1989).

A mayor abundamiento, el art. 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común tras la modificación acaecida mediante la Ley 4/1999, de 3 de enero, establece la obligación de la Administración a dictar resolución expresa sobre cuantas solicitudes se formulen por los interesados, así como en los procedimientos iniciados de oficio cuya instrucción y resolución afecte a los ciudadanos o a cualquier interesado.

Estableciendo además, en su párrafo 2 que, el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulen por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de tres meses.

Y cuando el número de solicitudes formuladas impida razonablemente el cumplimiento de los plazos previstos en el procedimiento aplicable o el plazo máximo de resolución, el órgano competente para instruir o, en su caso, resolver las solicitudes, podrá proponer la ampliación de los plazos, que posibilite la adopción de una resolución expresa al órgano competente para resolver o, en su caso, el órgano jerárquicamente superior.

Por todo ello, esta Institución valoró la conveniencia de formular la siguiente Resolución:

Que por parte de la Corporación que V.I. preside se proceda a dar traslado de la información solicitada a ...

Se contesten, en los términos previstos en la legislación sobre procedimiento administrativo, las solicitudes que dirijan los vecinos a cualquier órgano del Ayuntamiento en petición de aclaraciones o actuaciones municipales.

Que cuando la solicitud formule una propuesta de actuación municipal se informe al solicitante del trámite que se le haya

de dar. Si la propuesta llegara a tratarse en algún órgano colegiado municipal, que se remita en el plazo máximo de 15 días al proponente copia de la parte correspondiente del acta de la sesión.

Que, al menos, se acuse recibo de los actos de comunicación de los administrados.

Que se proceda a dar una respuesta expresa al escrito presentado.»

En la mayoría de los casos el Ayuntamiento de Medina del Campo ha aceptado nuestras resoluciones.