# ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DE LOS LOCALES QUE PRESTEN SERVICIO EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES

**Aprobada definitivamente en Sesión Plenaria de fecha 8 de octubre de 2002.**

**Publicada aprobación definitiva en el B.O.P. nº 253,
de fecha 5 de noviembre de 2002.**

# ÍNDICE


- **Título Preliminar.**
  - Capítulo I.- Disposiciones generales (arts. 1 a 3).
- **Título I. Normas técnicas.**
  - Capítulo I.- Licencia de Apertura (arts. 4 a 7).
  - Capítulo II.- Accesibilidad y seguridad (arts. 8 a 9).
- **Título II. Otros requisitos.**
  - Capítulo I.- Horario de atención al público (art. 10).
  - Capítulo II.- Actividades complementarias (art. 11).
  - Capítulo III.- Condiciones estéticas (art. 12).
  - Capítulo IV.- Derechos de los consumidores y usuarios (art. 13).
- **Título III. Procedimiento sancionador.**
  - Capítulo I.- Infracciones y sanciones (arts. 14 a 26).
- **Disposición Transitoria.**
- **Disposición Final.**

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Con la aparición de las nuevas tecnologías, los canales de comunicación se han desarrollado permitiendo una facilidad y diversidad en el acceso que antes no existía, así como el desarrollo de la actividad de prestación de esos servicios de telecomunicaciones, que caen dentro de la órbita reguladora de las diferentes Administraciones.

Sin querer invadir la competencia correspondiente a la Administración Estatal y Autonómica, lo cierto es que la Administración Municipal debe intervenir en ese proceso dentro de los límites que le corresponden, estableciendo los cauces por los que debe desarrollarse dicha actividad en las materias de su competencia.

De ese modo establece el artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, aquellas materias que son objeto de competencia de los Municipios, incluyendo entre las mismas, la de protección civil y prevención de incendios, la ordenación y gestión urbanística y la defensa de usuarios y consumidores.

Por lo que en ejercicio de las competencias otorgadas por la Ley, le corresponde al Municipio la regulación de la actividad desarrollada por los locales que prestan el servicio de acceso a las telecomunicaciones.

Con esa finalidad, la presente Ordenanza pretende establecer las condiciones en que debe prestarse este servicio, de manera que el consumidor encuentre la protección adecuada en el ejercicio de sus derechos: superficie de la sala de espera adecuada al número de cabinas telefónicas, exigencia de ventilación, aire acondicionado y calefacción, establecer un tamaño mínimo en las cabinas, de manera que se garantice la intimidad del usuario y eliminación de barreras arquitectónicas que impidan el acceso de minusválidos.

Otro objetivo que persigue esta regulación es el equilibrar el ejercicio de esa actividad empresarial con plena libertad, al tiempo que se evitan todos aquellos inconvenientes que las mismas producen para el resto del vecindario, como son las aglomeraciones que se originan a las puertas de los establecimientos en horarios nocturnos, con los consiguientes ruidos, obstáculos a las viviendas colindantes, etc.

Con la presente Ordenanza se pretende alcanzar el ritmo de las exigencias sociales, de manera que la actividad legislativa pueda, si no preceder, al menos acompañar los cambios que experimenta nuestra sociedad.

# TÍTULO PRELIMINAR

## CAPÍTULO I. Disposiciones generales.

**Artículo 1.-**

La presente Ordenanza tiene por objeto regular los términos y condiciones a los que deberán ajustarse todos aquellos locales que presten servicios en el término municipal de Alicante en materia de telecomunicaciones, posibilitando acceso a Internet o cualquier otra red, fax, comunicación telefónica, locutorios telefónicos, servicios informáticos o de similar naturaleza.

**Artículo 2.-**

Quedan excluidas del ámbito de esta Ordenanza las actividades de servicios tales como paquetería, cambio de moneda, envíos de dinero, etc., o similares, que quedarán sujetas al régimen de autorizaciones que corresponda en virtud de su legislación específica y a la necesaria licencia de apertura para su ejercicio.

**Artículo 3.-**

La prestación de estos servicios únicamente se autorizará en locales situados en suelo urbano, en planta baja y con acceso independiente de las viviendas u otros usos del inmueble y siempre que no esté prohibido por la normativa urbanística, pudiendo delimitarse mediante el correspondiente instrumento de planificación aquellas zonas que por las molestias que pueden originar no admiten su instalación.

# TÍTULO I. Normas técnicas.

## Capítulo I. Licencia de Apertura.

**Artículo 4.-**

La actividad desarrollada por dichos locales estará sujeta a la obtención, como requisito previo al inicio de la explotación, de la preceptiva licencia municipal de apertura. A tal fin, será preciso formular solicitud acompañada de la documentación exigida para actividades calificadas en la Ordenanza y reglamentación que regula el otorgamiento de las licencias correspondientes.

**Artículo 5.-**

El proyecto técnico aportado para la concesión de licencia de apertura contemplará, en el caso de los locutorios telefónicos, la dotación de una sala de espera con una superficie mínima de 20 $m^2$ para dos cabinas, incrementándose dicha superficie a razón de 2 $m^2$ por cada cabina o puesto de comunicación telefónica, de fax o puesto de cabina de análoga naturaleza.

Las separaciones o compartimentos de los puestos de acceso a comunicaciones telefónicas, telemáticas o de análoga naturaleza, así como la puerta de acceso al puesto, se ejecutarán mediante el empleo de materiales prefabricados naturales que garanticen, además de una adecuada estética, un correcto aislamiento sonoro de 80 dbA mínimo. La climatización deberá asegurarse respecto de cada uno de los puestos en el interior de los mismos.

Las dimensiones mínimas útiles de los puestos serán de 1,20 m. de ancho por 1,50 de fondo y 2,10 de alto, dotándose de un taburete o asiento adecuado interior.

Cualquier establecimiento que tenga a disposición del público más de un teléfono o fax, deberá contar con la correspondiente licencia para la actividad de locutorio telefónico, exceptuándose de este requisito los centros comerciales que cuenten con ese servicio con carácter general para varios establecimientos, así como todos aquellos centros de tránsito de pasajeros, como estaciones de trenes, autobuses, etc.

Los requisitos mencionados deberán cumplirse por los establecimientos que se dediquen a la actividad de locutorio telefónico, independientemente de que se realice en el mismo local cualquier otra actividad, que necesitará contar con su correspondiente licencia.

**Artículo 6.-**

Los establecimientos que regula esta Ordenanza deberán disponer de aseos debidamente separados e identificados para uno y otro sexo.

Cada aseo irá dotado, como mínimo, con los siguientes elementos: un espejo, un lavabo, un retrete, una percha, jabón líquido, papel higiénico, secador automático o toallas de papel, existiendo en este último caso, recipientes adecuados para depositar los usados. En los retretes que hayan de ser utilizados por mujeres se instalarán recipientes especiales y cerrados.

Dispondrán de iluminación suficiente y 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.

Todos los paramentos serán preferentemente de tonos claros, fácilmente lavables y no deteriorables, lisos e impermeables y los suelos serán de material antideslizante.

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

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 del retrete, etc., estarán siempre en perfecto estado de funcionamiento y aptos para su utilización.

Dos de los aseos, uno masculino y otro femenino, contarán con un inodoro y lavabo adaptado para su utilización por minusválidos, cuya puerta abrirá hacia el exterior. En el interior del aseo adaptado deberá poder trazarse una circunferencia de diámetro 1,50 m.

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

**Artículo 7.-**

El local deberá cumplir con la Ordenanza Municipal de Protección del Medio Ambiente contra la emisión de Ruidos y Vibraciones.

Por ser una actividad susceptible de producir molestias por ruidos, deberá ejercerse con puertas y ventanas cerradas, por lo que deberá disponer de instalación de ventilación forzada adecuada. El local estará debidamente climatizado mediante la dotación de aparatos o mecanismos destinados a procurar calor o frío.

### Capítulo II. Accesibilidad y seguridad

**Artículo 8.-**

Los locales que presten servicios en materia de telecomunicaciones, posibilitando acceso a Internet, fax, comunicación telefónica, locutorios telefónicos, servicios telemáticos o de similar naturaleza, dispondrán o, en su caso, adaptarán la vigésima parte de sus puestos destinados a la finalidad que le es propia para su utilización por minusválidos.

En el caso de los locutorios telefónicos, dichos puestos carecerán de taburete interior, posibilitándose el trazado de una circunferencia en el interior de los mismos de diámetro 1,50 m. En cualquier caso, habrá de reservarse, al menos, un puesto destinado a uso de minusválidos en todos los locales que dispongan de tres puestos o cabinas.

El pasillo de acceso a las cabinas tendrá un ancho mínimo libre de 2 m.

El local, tanto interiormente como en su acceso desde el exterior, carecerá de barreras arquitectónicas.

**Artículo 9.-**

El local deberá adaptarse a lo dispuesto en la Ordenanza Municipal que establece las condiciones de protección contra incendios.

La puerta de acceso al local se abrirá en el sentido de la evacuación, pero, al tiempo, sin invadir el dominio público de modo que pueda comprometer la seguridad de personas y bienes.

El local dispondrá de dispositivos luminosos de señalización y emergencia en cada una de las dependencias, conforme a lo dispuesto en la normativa aplicable.

## TÍTULO II. Otros requisitos

### Capítulo I. Horario de atención al público.

**Artículo 10.-**

El horario de apertura al público de los locutorios telefónicos se regulará por la reglamentación específica que le corresponda, dentro del margen comprendido entre las 10 horas y las 24 horas, no permitiéndose el funcionamiento de la actividad de 24 horas a 10 horas, incluso en el supuesto de que junto a la actividad de locutorio se realice cualquier otra.

En el caso de que en el establecimiento se desarrolle la actividad de acceso a Internet u otras redes, junto con la de bar, cafetería o similar, el horario vendrá regulado por las disposiciones que afecten a esas actividades.

## Capítulo II. Actividades complementarias.

**Artículo 11.-**

El otorgamiento de la licencia municipal de apertura no legitima el uso del local para otras actividades, que sólo podrán ejercerse cuando hayan sido expresamente autorizados para ello mediante la correspondiente licencia municipal.

En ese caso, 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 incompatibilidad, aquellas que sean más beneficiosas para los consumidores y usuarios.

Se prohíbe el ejercicio de la actividad de locutorio telefónico, ya sea directamente o bien mediante fax u otro medio, con cualquier actividad relacionada con la venta o consumo de bebidas y alimentos.

## Capítulo III. Condiciones estéticas.

**Artículo 12.-**

Los locales guardarán el correspondiente equilibrio estético con el inmueble y la zona donde se instalen, respetando las directrices que desde el Ayuntamiento se acuerden para el desarrollo de la ciudad.

## Capítulo IV. Derechos de los consumidores y usuarios.

**Artículo 13.-**

Sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa específica, 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 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) El consumidor tiene derecho a exigir las hojas de reclamaciones oficiales, cuya existencia estará visiblemente anunciada.

# TÍTULO III. Procedimiento sancionador.

## Capítulo I. Infracciones y sanciones.

**Artículo 14.-**

Se considerarán infracciones las acciones u omisiones que contravengan lo dispuesto en la presente Ordenanza y demás normativa de aplicación que se cita en los artículos siguientes, así como en la legislación estatal y autonómica sobre las materias a que afecta este texto.

**Artículo 15.-**

Serán responsables, a los efectos de lo dispuesto en la presente Ordenanza, los titulares de los establecimientos, cualquiera que sea su forma jurídica y tengan concedida o no la necesaria licencia de apertura.

**Artículo 16.-**

Las infracciones se clasifican en faltas graves y leves.

**Artículo 17.- Infracciones y sanciones relativas a la actividad calificada.**

**I.- Infracciones**:

A) Se calificarán como faltas graves:

1. Las infracciones calificadas como tales en el artículo 13 de la Ley 3/89, de 2 de mayo, sobre Actividades Calificadas de la Comunidad Valenciana.
2. El incumplimiento de las determinaciones propuestas en el proyecto presentado para obtención de licencia para el ejercicio de esta actividad y la inobservancia de los condicionamientos impuestos en materia de dimensiones requeridas con carácter mínimo en los artículos 5 y 6 de esta Ordenanza.

B) Se calificarán como faltas leves:

1. Las acciones u omisiones realizadas con inobservancia o vulneración de las prescripciones legales, reglamentarias o de esta Ordenanza no tipificadas como falta grave.

**II. Sanciones**:

De conformidad con los artículos 14 y 16 de la Ley 3/89, en relación con su artículo 7:

a) La faltas leves se sancionarán con multa que no podrá exceder de 1.503 €.
b) A las faltas graves se les podrá imponer una multa de hasta 6.010 €.

**Artículo 18.- Infracciones y sanciones en materia de derechos de los consumidores y usuarios.**

**I.- Infracciones:**

A) Se calificarán como faltas graves:

1. Las calificadas como tales en el artículo 3.2 del Decreto 132/89, de 16 de agosto, del Consell de la Generalitat Valenciana en materia de Defensa de Consumidores y Usuarios, cuya competencia corresponda a la Corporación.
2. El incumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 13 de esta Ordenanza –información sobre servicios y precios, obligación de entregar factura en la que conste de forma clara el precio por cada uno de los servicios prestados, y disponer de hojas de reclamaciones

oficiales, visiblemente anunciadas- cuando en su incumplimiento se haya incurrido en negligencia grava o intencionalidad.

B) Se calificarán como faltas leves:

1. Las calificadas como tales en el artículo 3.1 del Decreto 132/89, cuya competencia corresponda a la Corporación.
2. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 13 de esta Ordenanza incurriendo en negligencia que no pueda calificarse de grave.

**II. Sanciones:**

De conformidad con el artículo 6, en relación con el artículo 16 del Decreto 132/89:

a) Las faltas graves se sancionarán con una multa de hasta 1.803 €.
b) Las faltas leves se sancionarán con multa de hasta 601 €.

**Artículo 19.- Infracciones en materia de accesibilidad.**

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1/98, de 5 de mayo, de las Cortes Valencianas, sobre Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas y Urbanísticas.

**I.- Infracciones:**

Se califica como infracción grave el incumplimiento de las normas sobre accesibilidad para minusválidos previstas en los artículos 6 y 8 de esta Ordenanza, que suponga una obstaculización, dificultad o limitación de forma importante al acceso a dichos espacios.

Se califica como infracción leve el mismo incumplimiento, cuando no impida la utilización de los espacios y ocasiones un perjuicio moderado al libre acceso a los mismos.

**II.- Sanciones:**

En aplicación del artículo 34 de la Ley 1/98, de 5 de mayo, de las Cortes Valencianas, sobre Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas y Urbanísticas, en relación con su artículo 37:

a) Las faltas graves se sancionarán con multa que no exceda de 30.050 €.
b) Las faltas leves serán sancionadas con multa de hasta 6.010 €.

**Artículo 20.- Infracciones en materia de ruidos.**

Respecto de las infracciones por incumplimiento del artículo 7 de esta Ordenanza, se estará a lo previsto en la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones aprobada por el Ayuntamiento Pleno.

**Artículo 21.- Otras infracciones y sanciones.**

**I.- Infracciones:**

A) Se calificarán como faltas graves:

a) El funcionamiento de la actividad de las 24 horas a las 10 horas.
b) La realización de actividad de locutorio telefónico con cualquier actividad relacionada con la venta o consumo de bebidas y alimentos.
c) La falta de cumplimiento de los requerimientos realizados por la autoridad administrativa.

B) Se calificarán como faltas leves:

Cualquier otro incumplimiento de lo previsto en la presente Ordenanza no recogido en ninguno de los artículos precedentes.

**II.- Sanciones:**

De conformidad con lo previsto en la Ley 11/1999, de 21 de abril, disposición adicional única:

a) Las faltas graves se sancionarán con multa que no exceda de 1.803 €.
b) Las faltas leves serán sancionadas con multa de hasta 601 €.

**Artículo 22.-**

El régimen de infracciones y sanciones de aplicación por el incumplimiento del requisito de aislamiento sonoro de 80 dbA mínimo y climatización en el interior de cada puesto, a que se refiere el párrafo segundo del artículo 5, y de la climatización del local mediante dotación de aparatos que establece el párrafo segundo del artículo 7 de esta Ordenanza, así como cualquier otra infracción urbanística, será el vigente en la normativa de tal naturaleza, contenido en las Normas Urbanísticas del PGOU, el Reglamento de Disciplina Urbanística y en la Disposición Adicional Décimo Primera de la Ley Reguladora de la Actividad Urbanística de la Comunidad Valenciana.

**Artículo 23.-**

En materia de higiene, el incumplimiento de las previsiones establecidas para los aseos de las instalaciones en el artículo 6, se estará a lo dispuesto en la normativa sanitaria de aplicación.

**Artículo 24.-**

Corresponde la imposición de las sanciones al Alcalde o Concejal en quien delegue.

**Artículo 25.-**

La imposición de las sanciones se tramitará de conformidad con lo establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo, Ley 30/1992, modificada por la Ley 4/1999 y demás legislación concordante.

En concreto, para determinar la graduación de las sanciones descritas, sin perjuicio de lo previsto en la normativa específica, deberán aplicarse los siguientes criterios:

a) La existencia de intencionalidad o reiteración.

b) La naturaleza de los perjuicios causados.
c) La reincidencia, por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza, cuando así haya sido declarado por resolución firme.

**Artículo 26.-**

Los expedientes por infracciones que deban ser sancionadas por Autoridades distintas de las municipales, serán trasladados a aquéllas a los efectos que procedan.

## DISPOSICIÓN TRANSITORIA

**Única.-**

Cualquier modificación que se produzca en la titularidad, construcción o instalaciones de los establecimientos que disponen en la actualidad de licencia de actividad, determinará necesariamente para su autorización la previa adaptación del establecimiento a lo dispuesto en la presente Ordenanza.

## DISPOSICIÓN FINAL

**Única.-**

La presente Ordenanza entrará en vigor el día de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia, y una vez que haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley Reguladora de Bases del Régimen Local.