



ACTA Nº XI/13

SESIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN INFORMATIVA DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y BARRIOS EN CONVOCATORIA ORDINARIA

En la Sala de Comisiones del Excmo. Ayuntamiento de Zamora, siendo las **17:30 h.** del día **10 de diciembre de 2013**, bajo la Presidencia del Sr. Concejal Delegado de Atención al Ciudadano, Barrios y Mantenimiento Urbano y Cementerio, D. RICARDO FERRERO DOMINGO y, con la asistencia de los siguientes señores:

VOCALES: D. Feliciano Fernández Cuervo, Dña. M^a José Martínez Velarte, D. Manuel Hernández Calvo, Dña. Soledad Sánchez Arnosí que sustituye a D. Ángel Luis Crespo Encinas, Dña. Mar Rominguera Salazar, Dña. Consuelo Pombero Sánchez, Dña. Laura Rivera Carnicero y D. Miguel Ángel Mateos Rodríguez, asistidos por Dña. Lourdes Gutiérrez Gallego, Secretaria de la Comisión, se reunió la Comisión Informativa de Atención y Participación Ciudadana y Barrios convocatoria ordinaria para este día y hora. (10/12/2013 – 17:30)

PUNTO PRIMERO

Lectura y aprobación, si procede, del Acta de la Sesión anterior (Acta nº X/2013, correspondiente a la Sesión Ordinaria del 12 de noviembre de 2013).-

Sometida a votación el acta de la sesión anterior, los señores/as asistentes la aprueban por unanimidad.

PUNTO SEGUNDO

Informes de la Presidencia.-

Se da lectura al informe realizado por la OMIC que textualmente dice:

INFORME COMISIÓN INFORMATIVA CONSUMO:
RESUMEN ACTIVIDADES DESARROLLADAS AÑO 2013 (enero—noviembre)

-
- 1.- Consultas atendidas en la Oficina Municipal de Información al Consumidor
 - 2.- Reclamaciones tramitadas en la Oficina Municipal de Información al Consumidor
 - 3.- Solicitudes de arbitraje resueltas por la Junta Arbitral de Consumo
 - 4.- Información de consumo publicada en la web municipal
 - 5.- Subvención del Instituto Nacional del Consumo
-

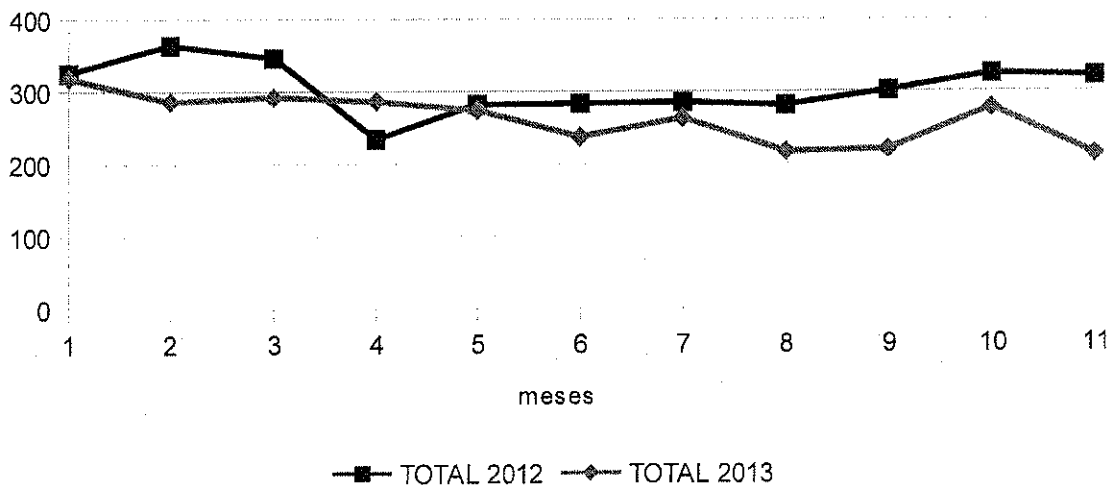
1.- **Consultas** atendidas en la Oficina Municipal de Información al Consumidor

En el año 2013 se llevan atendidas (enero a noviembre) 2883 consultas: 19% sobre productos y 81% sobre servicios; 47% de hombres y 53% de mujeres; 87% presencialmente en la oficina y 13% por teléfono.

Este dato muestra un descenso de un 14% sobre el año 2012, que, analizado junto al incremento de reclamaciones, indica el alto grado de conocimiento que los vecinos de Zamora tienen de la existencia y funcionamiento de la OMIC, pues poco a poco ya no ven necesario acudir a pedir información en la oficina, sino que por otros medios (página web municipal) acceden a la información necesaria para presentar la reclamación (también tienen a su disposición en la web el formulario de hoja de reclamaciones).

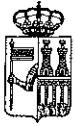
consultas 2012--2013

productos y servicios



Las principales causas de las consultas son:

- 27% FACTURACIÓN / CUENTA Y COBRO DE DEUDAS
- 20% CONTRATO Y VENTA
- 12% GARANTÍA / GARANTÍA LEGAL Y GARANTÍAS COMERCIALES
- 12% OTRAS CUESTIONES
- 11% ENTREGA DE BIENES / PRESTACIÓN DE SERVICIOS



Los principales sectores de las consultas son:

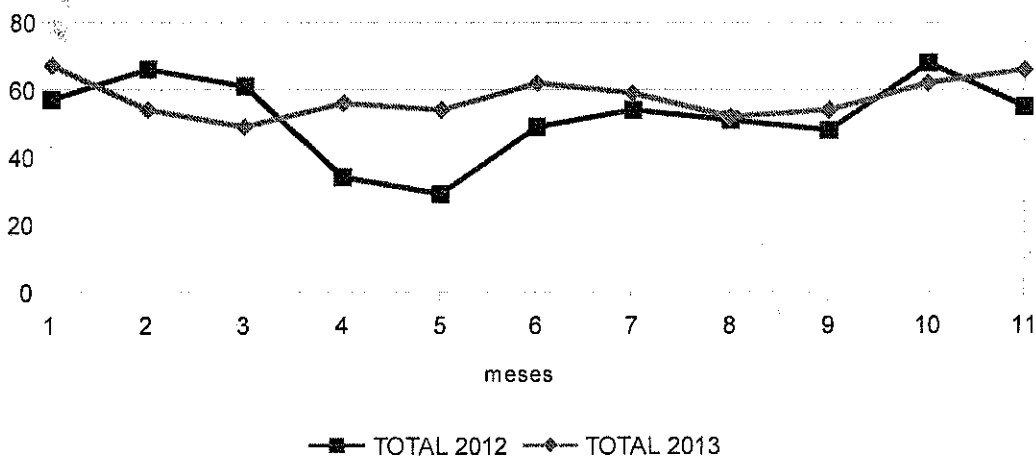
- 16% TELÉFONO MÓVIL
- 11% TELÉFONO FIJO
- 11% BANCA / FINANCIEROS
- 7% ELECTRICIDAD
- 7% INTERNET

2.- Reclamaciones tramitadas en la Oficina Municipal de Información al Consumidor

En el año 2013 se están tramitando (enero a noviembre) 636 reclamaciones, dato que refleja un incremento del 11% sobre el mismo período del año 2012 (a pesar de la situación de crisis y la disminución del consumo, las reclamaciones aumentan demostrando la conciencia de consumidor responsable que año tras año se ha logrado crear en los vecinos de la ciudad, y la confianza que existe en la labor llevada a cabo desde la OMIC).

reclamaciones 2012--2013

productos y servicios



El estado de tramitación de las reclamaciones es el siguiente:

- 2 pendientes de subsanación por el consumidor
- 11 trasladadas a otros organismos competentes por la materia o el territorio
- 68 notificadas y pendientes de contestación por la empresa
- 45 mediaciones previas en expedientes de Junta Arbitral de Consumo
- 71 archivadas
- 439 mediaciones resolviendo las reclamaciones planteadas por el consumidor

Los principales sectores de las reclamaciones tramitadas son:

- 22% gas
- 20% teléfono móvil
- 13% teléfono fijo
- 8% productos informáticos
- 7% internet
- 6% banca / financieros
- 3% electricidad

Las principales causas de reclamación son:

- 31% relacionadas con el contrato
- 30% relacionadas con la facturación
- 12% relacionadas con la garantía
- 12% relacionadas con la entrega de bienes o prestación de servicios
- 5% relacionadas con cambio de proveedor
- 5% relacionadas con el precio o la tarifa

3.- Solicitudes de **arbitraje** resueltas por la Junta Arbitral de Consumo

En el año 2013 se están tramitando 62 Solicitudes de Arbitraje y se han realizado 16 audiencias con resultado de 10 laudos estimatorios para la pretensión del consumidor, 3 laudos estimatorios parcialmente y 3 laudos desestimatorios de la pretensión del reclamante, con un valor medio de 121,07 €.

4.- Información de consumo publicada en la web municipal

Las noticias publicadas hacen referencia a los principales sectores de reclamación y consulta de los consumidores:

Telecomunicaciones:

- Los operadores de las empresas de telefonía están obligados por ley a comunicar los precios de sus productos con el IVA incluido (02/12/2013)
- Nuevo número para campañas solidarias (25/11/2013)
- Portabilidad fija en un día (11/11/2013)
- El Instituto Nacional de Consumo estudia emprender acciones contra tres operadoras de telefonía móvil por no haber eliminado una cláusula abusiva en la modalidad de prepago (17/09/2013)
- Los operadores de telecomunicaciones refuerzan el control de cumplimiento del código de televenta (12/08/2013)
- El cobro por la emisión en papel de las facturas constituye una práctica abusiva (06/08/2013)
- Nuevos números SMS PREMIUM para concursos y juegos (30/04/2013)
- SMS PREMIUM cancelados (24/04/2013)

Energía eléctrica y gas:

- Precios Tarifa Último Recurso Electricidad (01/10/2013)
- Aula digital del IDAE para aprender a ahorrar energía (24/06/2013)
- Teléfonos Gratuitos de Atención al Cliente de Electricidad y Gas (19/06/2013)
- Certificación de eficiencia energética de los edificios (15/04/2013)
- Precio Bombona Butano (25/03/2013)
- Campaña de seguridad de gas en los hogares (06/03/2013)
- Medida y facturación de los consumos de energía eléctrica (14/01/2013)
- Tarifa de último recurso de gas natural (08/01/2013)

Entidades financieras:

- El Banco de España pide a las entidades de crédito que revisen las Cláusulas Suelo (26/06/2013)
- BANKIA amplía el plazo para solicitar el Arbitraje (26/06/2013)
- Derecho al Honor y Ficheros de Solvencia Patrimonial (03/05/2013)
- BANKIA: arbitraje de preferentes y deuda subordinada (19/04/2013)
- Servicio integral de apoyo a las familias en riesgo de desahucio (05/04/2013)



- *Preferentes BANKIA (13/03/2013)*
- *Entidades Adheridas al Código de Buenas Prácticas para la Protección de Deudores Hipotecarios (10/01/2013)*

También se ha informado de:

- *nuevos organismos creados para la defensa de los consumidores y usuarios: Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (07/10/2013)*
- *fechas importantes para los consumidores: 15 de Marzo, Día del Consumidor (14/03/2013)*
- *alimentación: Fechas de Consumo Preferente y Caducidad de los Alimentos (13/02/2013)*
- *colaboración con la prensa local: La OMIC responde dudas sobre consumo (22/01/2013)*

5.- Subvención del Instituto Nacional del Consumo

El 25 de septiembre se presentó solicitud de subvención para el fomento de actividades de las Juntas Arbitrales de Consumo para el ejercicio 2013 dirigida al Instituto Nacional del Consumo.

En el pasado ejercicio 2012, la subvención recibida tuvo un importe de 3.966,73 €, destinado principalmente a publicidad y propaganda, asistencias de árbitros a audiencias, material ordinario no inventariable, y locomoción y dietas del personal.

El Sr. Ferrero explica las diferentes acciones realizada en el marco del Plan Emplea, que han consistido en:

- Rebajes de bordillos en zona de la candelaria.
- Terminada la acera de la c/ Arapiles.
- Mejora de acera en c/ Prado Tuerto, edificio de servicios múltiples.
- C/ Diego de Losada.
- Urbanización Vista Alegre. Mejora de aceras en C/ Burgos y rebajes de bordillos.
- Terminadas la obras de mejoras de riegos y jardines en Siglo XXI.
- Colocación de elementos infantiles en parque del Colegio del Tránsito y puesta a disposición pública del mismo.

Seguidamente el Sr. Presidente procedé a comentar diferentes propuestas del grupo municipal socialista, y quiera comenzar rechazando rotundamente la propuesta socialista de reprobar al Sr. Presidente de la Junta y a la Ilma. Sra. Alcaldesa, ya que cree que esta acción está fuera de lugar porque efectivamente ha existido un problema, que se reconoce pero que no se puede culpar ni al presidente de la Junta de Castilla y León ni a la Ilma. Sra. Alcaldesa, y en este sentido llama la atención a los concejales socialista y les recuerda como el Sr. Rodríguez Zapatero prometió el cheque bebé y los 400 euros y no cumplió su promesa. La Sra. Rominguera manifiesta que quiere que figure la protesta del grupo municipal socialista, respecto a la degradación y deterioro de los antiguos jardines del teatro de la Universidad Laboral, y el

entorno de las Viñas, así como el abandono del proyecto del Palacio de Congresos.

A continuación, el Sr. Ferrero informa que respecto al tema de los autobuses, su recorrido y frecuencia reivindicado por algunas asociaciones vecinales. Le consta que el teniente Alcalde va a reunirse con ellos.

En cuanto al tema de la agilización del expediente para declarar el puente de piedra como Bien de Interés Cultural, le consta al Presidente que se está tramitando de forma adecuada.

Respecto al planteamiento del Grupo Municipal Socialista en cuanto a las plazas de aparcamiento de la Avda. Príncipe de Asturias y su reposición inmediata, el Sr. Ferrero explica que existen ciudadanos que habían solicitado la supresión de los aparcamientos, en concreto, algunos de los ciudadanos de Vista Alegre; comprende el Sr. Presidente que este tipo de medidas causan mal estar en algunos ciudadanos pero también hay otros que están de acuerdo.

Finalmente y respecto a otra moción del Grupo Socialista, en la que ponen de manifiesto que en el Proyecto de Recuperación de la ribera de los barrios de la margen izquierda del río Duero, se han producido actuaciones agresivas sobre el entorno medioambiental; el Sr. Presidente dice que le consta que están siguiendo los proyectos técnicos.

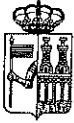
El Sr. Fernández manifiesta que este proyecto es de la Junta de Castilla y León y de la Confederación Hidrográfica del Duero, y el Ayuntamiento, es un proyecto de interés regional y que ha tenido un periodo de exposición pública para realizar las alegaciones oportunas.

Seguidamente solicita el turno de palabra el Sr. Mateos, para decir que su grupo ha presentado una moción con el tema del CONTRATO DE LOS AUTOBUSES y el escrito que han presentado representantes vecinales, a los cuales el Sr. González se ha negado a recibir y también se les niega la posibilidad de tener una copia del contrato a lo que tienen derecho.

El Sr. Mateos dice que su Grupo ya avisó de que este contrato iba a dar problemas, y se debería ofrecer disculpas a la ciudadanía ya que él cree que no se puede tratar así a los vecinos.

También explica el Sr. Mateos que se ha solicitado en diversas ocasiones que se coloque una valla en la parte trasera del merendero de los Pelambres, ya que existe cierto peligro para los ciudadanos.

También dice el Sr. Mateos que se debe permitir a los vecinos de la C/ Castilla que revisen el estacionamiento de doble sentido de esta calle.



Finalmente plantea un problema que existen con los contenedores de aceite usado, en la C/ Santa Teresa en la parte trasera de la antigua Delegación de Agricultura, en la confluencia con la C/ Cervantes, cree que sería bueno buscarle otra ubicación a estos contenedores.

Laura Rivera solicita el turno de palabra para hacer también una llamada de atención respecto al tema de los autobuses, e insta al Equipo de Gobierno a que se estudien las propuestas que han realizado diferentes Asociaciones de Vecinos respecto al funcionamiento de los autobuses.

También su Grupo quiere que se reúna el Consejo Sectorial de Medio ambiente para que se informe de los diferentes proyectos que se están realizando.

RUEGOS Y PREGUNTAS

Y no habiendo más asuntos que tratar finaliza la Sesión a las 18:20 h., de todo lo cual yo, como Secretaria doy fe.

