

Las evaluaciones del Inaga se equiparán a las estatales

La directora del Instituto explicó el anteproyecto a la Crea

D.A.

HUESCA.- La directora del Instituto Aragonés de Gestión Ambiental (Inaga), Nuria Gayán, explicó en la Comisión de Medio Ambiente de la Confederación Regional de Empresarios de Aragón (Crea) el nuevo anteproyecto de Ley de Prevención y Protección Ambiental de Aragón, que derogará la actual Ley de Protección Ambiental de Aragón, y que pretende reducir las exigencias ambientales vigentes en Aragón que están por encima de lo exigido por la normativa nacional, para eliminar trabas y mejorar la competitividad. Además, en la nueva Ley se introducirán 18 medidas de simplificación administrativa en materia de medio ambiente.

La Confederación se mostró favorable a este cambio en la normativa, e interviene de forma activa en el proceso participativo abierto para debatir esta Ley, organizado por el Inaga y la Dirección General de Participación Ciudadana del Gobierno.

Algunos cambios legales son muy importantes para agilizar los trámites medioambientales a los que se tienen que someter las empresas que quieren implantarse en Aragón, pudiendo destacarse algunos ejemplos.

Hay proyectos que en la normativa estatal se acogen a la evaluación de impacto ambiental simplificada, mientras que en Aragón tienen que tramitarla completa: estos proyectos pasarán también al trámite simplificado de evaluación de impacto ambiental (que se resolverá en 3 meses). Esta medida no sólo favorecerá a algunas industrias

sino también a obras públicas, como por ejemplo las carreteras de circunvalación y variantes de poblaciones.

Otro cambio de gran interés es que todas las evaluaciones de impacto ambiental que vengan exigidas exclusivamente por un Plan de Ordenación de Recursos Naturales (Porn) pasarán a partir de la nueva Ley a realizar únicamente el trámite simplificado.

Los trámites de consultas previas de las evaluaciones de impacto ambiental y de las autorizaciones ambientales integradas (que tienen 3 meses de duración) pasarán a ser voluntarios en lugar de obligatorios.

En cuanto a las licencias ambientales de actividades molestas, insalubres, nocivas o peligrosas, se va a ampliar la lista de actividades que quedan exentas de licencia. Por otra parte, desde el Inaga se ha recordado que en 2012 se modificó la normativa para que la mayor parte de las actividades que necesitan obtener esta licencia se puedan iniciar de forma inmediata pre-

>Los empresarios acogen con satisfacción los cambios previstos



Nuria Gayán con miembros de la Comisión de la Crea. DGA

sentando una declaración responsable en su Ayuntamiento.

La directora del instituto manifestó que se pretende "priorizar la intervención del Inaga, de manera que este organismo utilice las herramientas más exigentes en los planes, proyectos y actividades que tengan una importante afectación al medio ambiente, a la vez que se rebaja o suprime nuestra intervención en las actividades de menor relevancia ambiental, especialmente en las actividades de servicios, simplificando trámites y facilitando a los emprendedores el inicio de dichas actividades".

La reunión de ayer formaba parte de una intensa ronda de

contactos y reuniones para recabar las opiniones de todos los afectados por estos importantes cambios.

Así, se han celebrado ya ocho mesas de debate en las que han participado casi 50 entidades interesadas distintas, y a su vez este anteproyecto de Ley recientemente se ha presentado al Consejo de Protección de la Naturaleza y a los Consejos de Cooperación Local y de Cooperación Comarcal. El Departamento que dirige Modesto Lobón tiene previsto que el proyecto de Ley sea aprobado por el Gobierno de Aragón antes de este verano, para pasar a su tramitación en las Cortes de Aragón.

Los servicios de atención al cliente en la nueva normativa de consumidores

La Ley no afronta de forma adecuada los casos de incesante peregrinaje al que se somete al consumidor ante diferentes teleoperadores cuando este intenta explicar su problema, lo que produce un efecto disuasorio, totalmente ajeno a los principios que pretende defender la norma.

La reciente modificación de la normativa para la defensa de Consumidores y Usuarios actualiza el concepto de consumidor y usuario englobando a las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, pero también incluye como consumidores y usuarios a efectos de la ley, a las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica (comunidades de bienes, herencias yacentes, etcétera) que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial, ampliándolo así con respecto a la redacción anterior.

Igual sucede en cuanto al concepto de empresario, definiendo como tal a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, incluso a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresa, oficio o profesión suponiendo también esto último una ampliación del concepto de empresario con respecto a la normativa anterior.

La norma pretende ajustarse a la legislación comunitaria y en concreto, transponer al derecho interno la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores.

Una de las cuestiones que la normativa regula de forma más detallada son los servicios de atención al cliente. Donde antes se limitaba a regular la necesidad de que hubiera constancia de la reclamación y estableciendo que esta debía ser una atención personal, y no a través de medios automatizados, se produce ahora una regulación más prolija en la que encontramos las siguientes novedades:

- La constancia de la reclamación se efectuará mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero (la ley incluye a los SMS, s y los correos electrónicos entre estos soportes).
- La atención personal se establece como una atención per-

sonal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.

Sin embargo lo que lamentablemente no hace la Ley es regular el auténtico problema del que adolecen la mayoría de los SATs que utilizan las grandes compañías y que es el incesante peregrinaje al que se somete al consumidor o usuario, que debe repetir incesantemente el motivo de su llamada a diferentes teleoperadores para intentar encontrar una solución a su problema, -no siendo infrecuente que no se consiga- y que produce un efecto disuasorio para los consumidores totalmente ajeno a los principios que pretende defender la norma.

Otros aspectos de la Ley son:

- Estos servicios (SATs) serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal y, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos a personas con discapacidad o personas de edad avanzada.

- Se deberán identificar claramente los servicios de atención al cliente en relación a las otras actividades de la empresa, prohibiéndose expresamente la utilización de este servicio para la utilización y difusión de actividades de comunicación comercial de todo tipo.

En este caso la norma se hace eco de las reclamaciones a este respecto efectuadas por las asociaciones de consumidores ante la práctica abusiva reiterada mediante la cual el uso del servicio por parte del consumidor le suponía soportar la presión del teleoperador al objeto de evitar bajas en el servicio o lograr contrataciones de otros servicios que no se habían solicitado.

- En caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior a la tarifa básica, sin perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de

llamadas. A tal efecto, se entiende por tarifa básica el coste ordinario de la llamada de que se trate, siempre que no incorpore un importe adicional en beneficio del empresario.

- Se establecen obligaciones de identificación estableciéndose que los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono y número de fax o dirección de correo electrónico en la que el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. Los empresarios comunicarán su dirección legal si esta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.

- La respuesta a las reclamaciones recibidas se dará en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación. En caso de que en dicho plazo ésta no hubiera sido resuelta satisfactoriamente, los empresarios adheridos a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos facilitarán al consumidor y usuario el acceso al mismo en los casos establecidos.

- En cualquier caso se trata de una reforma en la que la intención aunque es buena no contiene los medios para que la misma sea efectiva.

Resulta muy complicado para un consumidor medio exigir sus derechos de forma telefónica a personas que muchas veces desconocen las costumbres comerciales de nuestro país o que tienen instrucciones concretas de evitar que las reclamaciones se conviertan en tales. Se ha perdido la oportunidad de exigir la grabación de todas las conversaciones a fin de que el consumidor la pueda usar siempre y evitar que la grabación exista o no en función de lo que le interesa al Servicio de Atención al cliente.

También debería regularse, aunque fuera a través de alguna norma reglamentaria, la forma en la que se debería controlar que efectivamente se proceda a la entrega de la clave identificativa y el justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero establece la ley ya que de no hacerse así no resulta difícil escapar al control del cumplimiento de estas obligaciones.

ROBERTO LUÍS FERRER SERRANO

Aralegis. www.aralegis.es

Twitter: @robertoferrer2112

