

## I. COMUNIDAD DE MADRID

### D) Anuncios

#### Consejería de Economía, Empleo y Competitividad

- 30** *ADENDA de 14 de diciembre de 2020, de prórroga y modificación del convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, la Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid (UCE), y los ayuntamientos de El Álamo, Chinchón, Colmenar de Oreja, Morata de Tajuña, Nuevo Baztán, Perales de Tajuña, Titulcia, Villacañeros y la Mancomunidad de Servicios del Suroeste de Madrid, para implantar un sistema de información al consumidor.*

#### REUNIDOS

De una parte: don Rodrigo Tilve Seoane, en nombre y representación de la Comunidad de Madrid en su calidad de Viceconsejero de Economía y Competitividad, nombrado mediante Decreto 68/2020, de 26 de agosto, (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 112, de 1 de septiembre). Actúa por delegación del Consejero de Economía, Empleo y Competitividad, de acuerdo con lo previsto en la Orden de 14 de septiembre de 2015, de la extinta Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, por la que se delega el ejercicio de determinadas competencias y se desconcentra el Protectorado de Fundaciones; en relación con el artículo 6 del Decreto 52/2019, de 19 de agosto, de la Presidencia de la Comunidad de Madrid, por el que se establece el número y denominación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid.

De otra: don Jorge Sanz Fernández, en su condición de secretario general de la Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid (UCE), con NIF G-78462553 y domicilio social en calle Mar Rojo, 5, local 1, 28821 Coslada; en virtud de las facultades que le otorgan los estatutos de la entidad, de acuerdo con el nombramiento de fecha 11 de julio de 2020.

Y de otra:

- Doña Natalia Quintana Serrano, alcaldesa del Ayuntamiento de El Álamo, con NIF P-2800400-J, cargo que ostenta en virtud del nombramiento por acuerdo de la Junta Plenaria de esta entidad de fecha 15 de junio de 2019 y en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 21.1.b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, y por el artículo 135.2 de la Ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid.
- Don Francisco Javier Martínez Mayor, alcalde del Ayuntamiento de Chinchón, con NIF P-2805200-I, cargo que ostenta en virtud del nombramiento por acuerdo de la Junta Plenaria de esta entidad de fecha 15 de junio de 2019 y en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 21.1.b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, y por el artículo 135.2 de la Ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid.
- Don David Moya Aguilar, alcalde del Ayuntamiento de Colmenar de Oreja, con NIF P-2804300-H, cargo que ostenta en virtud del nombramiento por acuerdo de la Junta Plenaria de esta entidad de fecha 15 de junio de 2019 y en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 21.1.b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, y por el artículo 135.2 de la Ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid.
- Don José María Porras Agenjo, alcalde del Ayuntamiento de Griñón y presidente de la Mancomunidad de Servicios del Suroeste de Madrid (integrada por los municipios de Griñón, Torrejón de Velasco, Torrejón de la Calzada, Moraleja de Enmedio, Serranillos del Valle y Batres), con NIF P-2800094-A, cargo que ostenta en virtud del nombramiento por acuerdo de la Junta Plenaria de esta entidad de fecha 23 de julio de 2019, y en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 21.1.b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, y por el artículo 135.2 de la Ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid.

- Don Ángel Marcelo Sánchez Sacristán, alcalde del Ayuntamiento de Morata de Tajuña, con NIF P-2809100-G, cargo que ostenta en virtud del nombramiento por acuerdo de la Junta Plenaria de esta entidad de fecha 15 de junio de 2019 y en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 21.1.b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, y por el artículo 135.2 de la Ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid.
- Doña Gema Pacheco Huecas, alcaldesa del Ayuntamiento de Nuevo Baztán, con NIF P-2810000-F, cargo que ostenta en virtud del nombramiento por acuerdo de la Junta Plenaria de esta entidad de fecha 15 de junio de 2019 y en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 21.1.b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, y por el artículo 135.2 de la Ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid.
- Doña Yolanda Cuenca Redondo, alcaldesa del Ayuntamiento de Perales de Tajuña, con NIF P-2811000-E, cargo que ostenta en virtud del nombramiento por acuerdo de la Junta Plenaria de esta entidad de fecha 15 de junio de 2019 y en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 21.1.b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, y por el artículo 135.2 de la Ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid.
- Doña Francisca Suárez Roldán, alcaldesa del Ayuntamiento de Titulcia, con NIF P-2814700-G, cargo que ostenta en virtud del nombramiento por acuerdo de la Junta Plenaria de esta entidad de fecha 15 de junio de 2019, y en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 21.1.b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, y por el artículo 135.2 de la Ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid.
- Don Adolfo Pacheco Sánchez, alcalde del Ayuntamiento de Villacañete, con NIF P-2817000-I, cargo que ostenta en virtud del nombramiento por acuerdo de la Junta Plenaria de esta entidad de fecha 15 de junio de 2019 y en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 21.1.b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, y por el artículo 135.2 de la Ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid.

Actuando las partes en razón de sus respectivos cargos y reconociéndose mutuamente capacidad jurídica suficiente para este acto,

## EXPONEN

I. Que el 26 de diciembre de 2019 se suscribió un convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, la Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid (UCE) y los ayuntamientos de El Álamo, Chinchón, Colmenar de Oreja, Morata de Tajuña, Nuevo Baztán, Perales de Tajuña, Titulcia, Villacañete y la Mancomunidad de Servicios del Suroeste de Madrid, para implantar un sistema de información al consumidor.

II. Que las partes se encuentran satisfechas con los resultados alcanzados con la ejecución de dicho convenio, reconocen mutuamente su buen desarrollo y desean prorrogarlo por un año más.

III. Que la pandemia mundial ocasionada por la COVID-19 y sus graves consecuencias en la Comunidad de Madrid, así como las medidas adoptadas por las autoridades competentes para hacer frente a la crisis sanitaria y prevenir la expansión de la enfermedad, han puesto de manifiesto la necesidad de introducir modificaciones en las condiciones de prestación del servicio de atención al consumidor, con el fin de implementar las modalidades de atención telefónica y telemática, y así, garantizar que todos los ciudadanos de la Comunidad de Madrid puedan tener acceso a un mismo nivel de protección en materia de consumo.

A estos efectos, y de conformidad con el régimen de modificación del convenio previsto en su cláusula séptima, se da una nueva redacción a la cláusula segunda del convenio, en la que se relacionan los requisitos y obligaciones de las partes, para incluir los escenarios que se plantean en función de la evolución epidemiológica de la COVID-19 en la Comunidad de Madrid y los supuestos en los que el servicio se prestará a distancia, así como sus modalidades.

IV. Que se mantienen las condiciones económicas previstas para la implantación de un sistema de información al consumidor en los municipios firmantes y se actualiza su imputación al presupuesto de gastos de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad para el ejercicio 2021.

En atención a lo expuesto, las partes acuerdan formalizar la presente adenda con arreglo a las siguientes

## CLÁUSULAS

### Primera

#### *Prórroga del convenio de colaboración*

De conformidad con lo previsto en la cláusula undécima del convenio de colaboración suscrito el día 26 de diciembre de 2019 entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, la Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid (UCE) y los ayuntamientos de El Álamo, Chinchón, Colmenar de Oreja, Morata de Tajuña, Nuevo Baztán, Perales de Tajuña, Titulcia, Villacanejos y la Mancomunidad de Servicios del Suroeste de Madrid, para implantar un sistema de información al consumidor, las partes firmantes acuerdan unánimemente prorrogar la vigencia de dicho convenio por el plazo de un año, que tendrá efectos a partir del día 1 de enero de 2021 y hasta el día 31 de diciembre de 2021, previa inscripción de la presente adenda en el Registro de Convenios y Protocolos y publicación de la misma en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

### Segunda

#### *Modificación de la cláusula segunda del convenio de colaboración*

Con el fin de implementar la atención a distancia al consumidor en determinados supuestos, se modifica la cláusula segunda del convenio de colaboración, que queda redactada en los siguientes términos:

«Cláusula segunda. Escenarios de prestación del servicio de atención al consumidor y obligaciones de las partes.

1. Escenarios de prestación del servicio: En función de la situación epidemiológica y de las medidas que se puedan adoptar por las autoridades competentes para la prevención, contención y control de la pandemia causada por la COVID-19, se prevén distintos tipos de escenarios para la prestación del servicio de atención al consumidor:

- a) Escenario 1. Se mantiene la crisis sanitaria con ausencia de restricciones de acceso a las dependencias municipales en las que se ubique el servicio. La atención al consumidor se prestará de forma presencial, con las condiciones de acceso a las dependencias que dicten los protocolos dispuestos por las autoridades sanitarias y por el Ayuntamiento en el que se preste.
- b) Escenario 2. Las medidas adoptadas por las autoridades competentes imposibilitan que el servicio se preste de manera presencial en alguno de los municipios firmantes del convenio, o que los consumidores y usuarios de determinadas zonas de un municipio puedan acceder a las dependencias municipales en las que se preste. En este caso, la atención al consumidor se llevará a cabo a distancia en tanto se mantengan vigentes las mencionadas medidas.  
La atención a distancia comprenderá las modalidades de atención telefónica, el correo electrónico y las videoconferencias.
- c) Escenario 3. Las autoridades decretan el fin de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 y el servicio de atención al consumidor se presta de forma presencial.

2. Para garantizar el cumplimiento del objeto de este convenio, los ayuntamientos y la mancomunidad firmantes se comprometen a llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- a) Notificar el escenario de aplicación a la prestación del servicio a la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, a través de la Dirección General de Comercio y Consumo, y a la asociación de consumidores.
- b) Facilitar una ubicación, debidamente señalizada dentro de las dependencias municipales, donde pueda localizarse de forma diferenciada y permanente el servicio de información y defensa al consumidor.
- c) Dotar a este servicio de información y defensa al consumidor con, al menos, un ordenador con conexión de alta velocidad a internet, una línea telefónica directa y el material de oficina imprescindible para el desempeño del trabajo.

- d) Garantizar una atención al público de tres horas semanales consecutivas, durante el tiempo de vigencia de este convenio, en las condiciones que dicte el escenario de aplicación.
  - e) Publicitar a través de los medios disponibles las distintas formas de acceso a la atención a distancia del servicio de atención al consumidor que le facilite la asociación de consumidores que lo preste.
  - f) Gestionar y tramitar las reclamaciones, denuncias y solicitudes de arbitraje que se presenten en su registro oficial, todo ello según lo establecido en el “Procedimiento Normalizado de Actuaciones en Materia de Consumo” aprobado por la Dirección General de Comercio y Consumo.
  - g) Trabajar en coordinación con la Dirección General de Comercio y Consumo de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad de la Comunidad de Madrid y los demás servicios locales de consumo, utilizando como herramientas de trabajo los protocolos normalizados y las aplicaciones informáticas que se les pudieran facilitar.
  - h) Remitir trimestralmente a la Dirección General de Comercio y Consumo, en el modelo facilitado por esta, las fichas de las actuaciones realizadas en ese período.
  - i) Presentar una memoria final anual relativa a las actuaciones llevadas a cabo por el ayuntamiento o mancomunidad en materia de consumo, indicando, entre otros extremos: número de reclamaciones, denuncias, solicitudes de arbitraje, consultas e informes, tramitados en virtud de la firma de este convenio.
  - j) Certificar mensualmente la correcta ejecución del servicio.
3. La Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid (UCE) adquiere los siguientes compromisos:
- a) Proporcionar técnicos cualificados de la entidad para atender el servicio de información al consumidor, en las condiciones previstas en el escenario de aplicación y en los términos acordados con el ayuntamiento, durante tres horas semanales consecutivas, donde los usuarios puedan plantear sus consultas y se les facilite información inmediata.  
Si fuese necesario modificar el día de prestación del servicio por la asociación de consumidores, salvo causa de fuerza mayor, se comunicará con antelación suficiente al Ayuntamiento y a la Dirección General de Comercio y Consumo, a efectos de su difusión entre los consumidores. El servicio se deberá prestar, preferentemente, en la misma semana en que se produzca la modificación.  
De no prestarse el servicio por causa de fuerza mayor, la asociación deberá presentar ante la Dirección General de Comercio y Consumo una memoria explicativa de las circunstancias que han concurrido en el caso.
  - b) En el supuesto de que se active el escenario 2 y no sea posible acceder a las dependencias habilitadas por el Ayuntamiento para la prestación del servicio de información al consumidor, dotar a los técnicos que presten la atención a distancia de los medios técnicos adecuados para llevarla a cabo.
  - c) Facilitar al ayuntamiento en el que se preste el servicio las distintas formas a través de las cuales los consumidores y usuarios del municipio puedan acceder a la atención a distancia. Asimismo, se deberán poner en conocimiento de la Dirección General de Comercio y Consumo para su difusión a través del Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid.
  - d) Codificar las consultas, reclamaciones, denuncias y solicitudes de arbitraje que se presenten los consumidores y usuarios, de conformidad con el “Procedimiento Normalizado de Actuaciones en Materia de Consumo” aprobado por la Dirección General de Comercio y Consumo.
  - e) Informar y difundir el Sistema Unificado de Reclamaciones, regulado por el título III, capítulo I, del Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid y poner a disposición de los empresarios y profesionales los medios para obtener los impresos oficiales de hojas de reclamaciones.
  - f) Fomentar y difundir el Sistema Arbitral de Consumo como mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos y entregar los impresos oficiales de solicitud de adhesión al sistema arbitral a los empresarios y profesionales del municipio que lo soliciten.



4. A su vez, la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, a través de la Dirección General de Comercio y Consumo, tendrá a su cargo la realización de las siguientes actuaciones:

- a) Proporcionar el manual de “Procedimiento Normalizado de Actuaciones en Materia de Consumo” para la gestión, tramitación y codificación de las reclamaciones, denuncias y solicitudes de arbitraje.
- b) Promover la coordinación con el resto de municipios en la prestación del servicio de información a consumidores y usuarios de la Región.
- c) Hacerse cargo de los gastos originados por la prestación del servicio de información al consumidor, con el contenido y alcance que figura en la cláusula sexta y en el anexo I de este convenio.
- d) Llevar a cabo la difusión del servicio de información al consumidor y de distintas formas de acceder a la atención a distancia entre los habitantes de zona a través de los medios que considere adecuados, así como la publicación de resultados directamente relacionados con el desarrollo de este convenio.
- e) Permitir la inserción de enlaces en las páginas web institucionales de los municipios al Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid ([www.comunidad.madrid/servicios/consumo](http://www.comunidad.madrid/servicios/consumo)), al objeto de posibilitar el acceso a las publicaciones y campañas informativas que desarrolle la Dirección General de Comercio y Consumo».

### Tercera

#### *Condiciones económicas y financiación*

1. Se mantiene la cuantía de 54,45 euros (IVA Incluido) por hora de prestación de servicio, que será financiado por la Comunidad de Madrid.

2. El importe máximo destinado a cada ayuntamiento asciende a 8.330,85 euros (IVA incluido).

3. La Comunidad de Madrid aportará para el desarrollo del convenio de colaboración durante la ejecución de la presente prórroga la cantidad máxima de 83.308,50 euros (IVA incluido), con cargo al Subconcepto 22809 «otros convenios, conciertos o acuerdos» del Programa 492A «Consumo», del presupuesto de gastos de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad para el ejercicio 2021.

4. La aportación de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad se ajustará al efectivo coste de los trabajos certificados por los ayuntamientos, considerando el máximo del importe del convenio.

De producirse la adhesión de alguna entidad local de acuerdo con lo previsto en la cláusula tercera del convenio que se prorroga, su importe se ampliará en la cuantía que corresponda y se tramitará de acuerdo con las previsiones de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid, y del Decreto 48/2019, de 10 de junio, por el que se regula la actividad convencional de la Comunidad de Madrid y demás normas de aplicación.

Las adhesiones al convenio están condicionadas a la existencia de crédito adecuado y suficiente en el Programa 492A «Consumo» de la Dirección General de Comercio y Consumo para el ejercicio 2021.

Y siendo cuanto antecede fiel reflejo de la voluntad de las partes, firman de forma sucesiva la presente adenda con los respectivos certificados electrónicos, considerándose firmado en Madrid, en la fecha en que se encuentre consignada la última firma de las partes.

Madrid, a 14 de diciembre de 2020.—El Consejero de Economía, Empleo y Competitividad, P. D. (Orden de 14 de septiembre de 2015), el Viceconsejero de Economía y Competitividad, Rodrigo Tilve Seoane.—El Presidente de la Asociación Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid (UCE), Jorge Sanz Fernández.—La alcaldesa de El Álamo, Natalia Quintana Serrano.—El alcalde de Chinchón, Francisco Javier Martínez Mayor.—El alcalde de Colmenar de Oreja, David Moya Aguilar.—El alcalde de Morata de Tajuña, Ángel Marcelo Sánchez Sacristán.—La alcaldesa de Nuevo Baztán, Gema Pacheco Huecas.—La alcaldesa de Perales de Tajuña, Yolanda Cuenca Redondo.—La alcaldesa de Titulcia, Francisca Suárez Roldán.—El alcalde de Villacañete, Adolfo Pacheco Sánchez.—El presidente de Mancomunidad del Suroeste, José María Porras Agenjo.

(03/34.931/20)

