

INFORME CCUA Nº 25/2009

A LA CONSEJERÍA DE VIVIENDA Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

Sevilla a 7 de Julio de 2009

INFORME DEL CONSEJO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ANDALUCÍA A LA ORDEN POR LA QUE SE MODIFICA LA ORDEN DE 13 DE NOVIEMBRE DE 2001, POR LA QUE SE APRUEBA EL MANUAL GENERAL PARA EL USO, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE LOS EDIFICIOS DESTINADOS A VIVIENDA.

El Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, en ejercicio de la función que le reconoce el Decreto 58/2006 de 14 de marzo de 2006, ante la Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio, comparece y como mejor proceda,

EXPONE

Que por medio del presente escrito procedemos a evacuar informe respecto a la Orden por la que se modifica la Orden de 13 de noviembre de 2001, por la que se aprueba el Manual General para el Uso, Mantenimiento y Conservación de los Edificios destinados a vivienda, y ello en base a las siguientes:

ALEGACIONES

PRIMERA.- VALORACIÓN GENERAL.

Este Consejo valora positivamente la modificación de la Orden de 13 de noviembre, en tanto que supone una actualización y adecuación del Manual General para Uso, Mantenimiento y Conservación de Edificios destinados a viviendas a los cambios normativos y avances tecnológicos transcurridos desde que se produjo la última modificación del texto, en abril de 2004 actualizando por tanto todos los aspectos relativos a la sostenibilidad, calificación energética, comunicación, etc...

Este Consejo entiende igualmente que habiendo sufrido dos modificaciones el texto de la presente Orden, hubiera sido más conveniente que se hubiese recogido en un Texto Integrado de la Orden con las modificaciones introducidas teniendo esta facultad legislativa por finalidad dotar de mayor claridad a la misma.

SEGUNDA.- SOBRE EL ARTÍCULO ÚNICO EN REFERENCIA AL ARTÍCULO 3.1.

Este Consejo considera que debería clarificarse la redacción del párrafo primero ya que resulta farragosa y dificulta su comprensión.

Igualmente, entiende este Consejo que debería la norma establecer un capítulo específico las Garantías y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, así como los mecanismos para su defensa.

TERCERA.- SOBRE EL ART.3.1.A. PUNTO 5.1 ART.6 Y PUNTO 5.2.

Entiende este Consejo que dado que se suprime el artículo 6 de la Orden a través del cual se regulaban otros manuales de uso, mantenimiento y conservación de viviendas que elaborasen los promotores de viviendas,

incluyendo un contenido mínimo, recogido ahora este contenido en el artículo 3.1 a) y que debe aparecer en los proyectos tal como preceptúa el Apdo. d) del artículo 6 del CTE, debería recogerse también en dicho artículo 3 de la Orden que previamente al otorgamiento de cualquier licencia o calificación deberá comprobarse que el manual se adecua a los mínimos establecidos por la presente Orden.

CUARTA.- SOBRE EL ARTÍCULO ÚNICO EN REFERENCIA AL ARTÍCULO 3.2.

Se propone modificar el contenido del apartado 2, in fine, como sigue: *“El Manual Particular, deberá entregarse al usuario, en formato papel o en soporte informático (CD-ROM, PENDRIVE, etc.), según su elección”.*

QUINTA.- SOBRE EL ARTÍCULO ÚNICO EN REFERENCIA AL ARTÍCULO 4.

Desde este Consejo consideramos conveniente que la Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio edite el Manual en formato papel, tal y como se hizo en el año 2001, con independencia de que de manera generalizada se pueda acceder al mismo a través su página Web.

SEXTA.- SOBRE EL ARTÍCULO ÚNICO EN REFERENCIA AL CAPÍTULO 1 DEL ANEXO.

En relación al subapartado 1.1.1., punto 5º, este Consejo considera necesario que se haga una referencia completa y específica a la normativa vigente que determina el grado de concreción de la calidad y de los sistemas de puesta en obra de los materiales de construcción, de las unidades de obra y de las instalaciones de los servicios de todo tipo, que permita tener un conocimiento concreto, preciso y objetivo sobre este extremo.

**SÉPTIMA.- SOBRE EL ARTÍCULO ÚNICO EN REFERENCIA AL
CAPÍTULO 1 DEL ANEXO.**

En cuanto al punto 19º, se propone la siguiente redacción alternativa al considerarla más adecuada:

“Por otro lado, el promotor debe trasladar al usuario:”.

**OCTAVA.- SOBRE EL ARTÍCULO ÚNICO EN REFERENCIA AL
CAPÍTULO 1 DEL ANEXO.**

Con respecto al apartado 1.2, ALTAS, PERMISOS Y AUTORIZACIONES, desde este Consejo consideramos necesario que se realice una revisión completa del subapartado relativo a Electricidad, de modo que se adecue su contenido a la reciente normativa reguladora de este sector, y en concreto, a lo establecido en el Real Decreto 485/2009, de 3 de abril, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector de la energía eléctrica, que entre otras cuestiones, determina la extinción de las tarifas integrales de energía eléctrica, el 1 de julio de 2009.

NOVENA.- SOBRE EL ARTÍCULO ÚNICO apartado 5.1.

Este Consejo entiende que cuando se expresan los cambios que se producen en el INDICE, resultaría más oportuno que se suprimieran los mismos puesto que induce a confusión, en el sentido de que se producen muchos más cambios a los especificados y no coinciden en los apartados modificados que después se desglosan en los siguientes puntos.

DÉCIMA.- SOBRE EL ARTÍCULO ÚNICO apartado 5.2.

Entiende este Consejo que al suprimirse el segundo párrafo del apartado B) AMBITO DE APLICACIÓN, dentro de la INTRODUCCIÓN, entendemos más

correcto que en lugar de suprimirse, se sustituya el párrafo por el texto siguiente:

“En cualquier caso, la información y los datos que no figuren en este manual general y sean necesarios para el uso, mantenimiento y conservación de un edificio concreto, deberán aparecer como un anexo bajo el título INSTRUCCIONES COMPLEMENTARIAS en el proyecto, tal como se establece en el art. 3 de la presente Orden.”

UNDÉCIMA.- SOBRE EL ARTÍCULO ÚNICO APARTADO 5.2.1.C).

Entiende este Consejo que sería necesario que la norma añadiese la necesidad de presentar certificación de las instalaciones de telecomunicaciones (Televisión, banda ancha, telefonía, cable, etc...).

DUODÉCIMA.- SOBRE EL ARTÍCULO ÚNICO APARTADO 5.2.1C) PUNTO CATORCE.

Este Consejo entiende que debería añadirse cuando se establece la necesidad de emitir copia del Certificado de eficiencia Energética del Edificio terminado, que también debe entregarse el Certificado respecto de la vivienda particular.

DECIMOTERCERA.- SOBRE EL ARTÍCULO ÚNICO APARTADO 5.2.1.C) PUNTO DIECISIETE.

Entiende este Consejo que debería cambiarse el término suministradoras por el de comercializadoras.

DECIMOCUARTA.- SOBRE EL ARTÍCULO ÚNICO APARTADO 5.2.1.C) PUNTO DIECINUEVE.

Respecto de las garantías facilitadas por los fabricantes o suministradores, sobre aparatos, máquinas y equipos de que esté dotada al vivienda, entiende este Consejo que dichas garantías deberán estar selladas a fin de poder acreditar tras la adquisición de la vivienda, un documento acreditativo de su compra y poder reclamar cualquier anomalía que presente el aparato, maquina o equipo.

DECIMOQUINTA.- SOBRE EL ARTÍCULO ÚNICO APARTADO 5.2.1.E), letra c).

Entendemos desde este Consejo que se debe sustituir el siguiente texto: “las tarifas actualmente reguladas por las disposiciones vigentes“, por “las tarifas reguladas actualmente por la *Resolución de 29 de junio de 2009, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el coste de producción de energía eléctrica y las tarifas de último recurso a aplicar en el segundo semestre de 2009, así como adecuar las tarifas que se relacionan a la norma referida, indicando con claridad que se trata de tarifas de último recurso.*

DECIMASEXTA.- SOBRE EL ARTÍCULO ÚNICO APARTADO 5.2.1.E), letra c), cuarto párrafo.

En relación a la tarifa social, debe este Consejo hacer las siguientes consideraciones entendiendo que deberían incorporarse al texto normativo:

Tener una potencia contratada, inferior a 3 Kw. Hace que se nos aplique la tarifa social de manera automática.

Además, de manera independiente a la potencia, también nos podemos acoger a la Tarifa del Bono Social si cumplimos alguno de los siguientes requisitos:

- **Pensionistas.** Con más de 60 años, que sean beneficiarios de una pensión de la Seguridad Social, por jubilación, incapacidad permanente o viudedad y siempre y cuando se perciba la pensión mínima obligatoria.

- **Familias Numerosas.** Que cumplan con los requisitos establecidos para tener esta consideración y que así lo acrediten con el correspondiente certificado o Libro de Familia Numerosa.
- **Desempleados.** Todas las familias que tengan a sus miembros en desempleo el 1 de julio, se pueden adscribir también a la tarifa del Bono Social. Se tiene la consideración de desempleado a estos efectos, cuando no se desempeña ningún trabajo y no se es pensionista. No es necesario estar recibiendo la prestación por desempleo o subsidio.

DECIMOSÉPTIMA.- SOBRE EL ARTÍCULO ÚNICO APARTADO 5.2.1 letra E) apartado d), tercer guión.

Este Consejo entiende que debe añadirse la información consistente en que en caso de solicitar la verificación del contador y resultar de dicha verificación que el equipo funciona correctamente, el coste de la operación realizada recae sobre quien solicito su revisión.

DECIMOCTAVA.- SOBRE EL ARTÍCULO ÚNICO APARTADO 5.2.1 letra E) apartado d), guión quinto.

Respecto de este apartado, este Consejo entiende que al establece que la facturación de los suministros se realizará mensualmente, que debe rectificarse este dato, dato que es erróneo y por tanto debe modificarse en tanto en cuanto, existen suministros que son mensuales, bimensuales o incluso trimensuales. En este sentido, este Consejo apuesta por que se deje abierto este supuesto y se prevea que caben otras ofertas comerciales en cuanto al cobro del suministro que no tiene porqué ser siempre mensual.

DECIMONOVENA.- SOBRE EL ARTÍCULO ÚNICO APARTADO 5.2.1 letra E) apartado d), guión octavo.

Entiende este Consejo que la norma debería establecer una mención expresa a las interrupciones del suministro y sus consecuencias y regulación jurídica.

VIGÉSIMA.- SOBRE EL ARTÍCULO ÚNICO APARTADO 5.2.1 letra E) apartado d) en General.

Este Consejo entiende que en estos apartados referidos a ELECTRICIDAD, también convendría hacer alusión al Real Decreto 485/2009, de 3 de abril, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector de la energía eléctrica, mencionando que El 1 de julio de 2009 las tarifas integrales de energía eléctrica quedan extinguidas. Sólo podrán acogerse a tarifas de último recurso los consumidores finales de energía eléctrica conectados en baja tensión cuya potencia contratada sea inferior o igual al límite legalmente establecido, con indicación de la entidades que asumirán la obligación de suministro de último recurso de energía eléctrica, en todo el territorio nacional, haciendo mención a la Resolución de 29 de junio de 2009, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el coste de producción de energía eléctrica y las tarifas de último recurso a aplicar en el segundo semestre de 2009.

Así mismo debería mencionarse el inicio del suministro de último recurso y Régimen jurídico de los consumidores acogidos a tarifa de último recurso, además del bono social regulado por del Real Decreto-ley 6/2009, de 30 de abril y Resolución de 26 de junio de 2009, de la Secretaría de Estado de Energía, por la que se determina el procedimiento de puesta en marcha del bono social.

VIGESIMOPRIMERA.- SOBRE EL ARTÍCULO ÚNICO APARTADO 5.2.1 letra E) apartado d) penúltimo párrafo.

Este Consejo entiende necesario que se deslinden las responsabilidades de las comercializadores respecto de las distribuidores y se establezca la responsabilidad de cada a los efectos de presentar reclamación contra quien corresponda.

Debe desaparecer la recomendación relativa a que si le decide contratar suministro con otra empresa, se repase detenidamente las nuevas condiciones

y los distintos precios, teniendo en cuenta que se corresponden con idénticos servicios, dado que actualmente no tiene porque corresponderse con idénticos servicios y habrá igualmente quien incluya seguros, artículos de regalo y otros incentivos para captar clientela que deberá ponerse en conocimiento de los usuarios.

VIGESIMOSEGUNDA.- SOBRE EL ARTÍCULO ÚNICO APARTADO 5.2.1 letra E) apartado d).

En cuanto a la tramitación de reclamaciones, consideramos que el manual debe dar información también de los modelos, condiciones y plazos que establece para toda actividad profesional o empresarial en Andalucía el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas (modificado por Orden de 27 de junio de 2008), siendo éste un procedimiento compatible con el regulado de forma sectorial aplicable para cada uno de los suministros.

VIGESIMOTERCERA.- SOBRE EL ARTICULO ÚNICO APARTADO 5.2.1 LETRA D).

Este Consejo cree conveniente que añadir en el articulado una referencia destinada a informar a los usuarios respecto de la prohibición de la instalación de trituradoras de residuos orgánicos con vertidos a la red de saneamiento.

VIGESIMOCUARTA.- RELATIVA AL APARTADO 2.2 ELEMENTOS CONSTRUCTIVOS, DEL CAPITULO 2. INSTRUCCIONES DE USO.

Este Consejo entiende que cuando se habla de las lesiones, entendemos que se debe suprimir la apreciación subjetiva plasmada en dicho párrafo, consistente en: *“que en muchos casos no tiene importancia”*.

VIGESIMOQUINTA.- RELATIVA AL APARTADO 2.2. “ELEMENTOS CONSTRUCTIVOS.

Cuando se hace referencia a la estructura, al aislamiento acústico, al ahorro de energía etc..., debería realizarse en opinión de este Consejo una introducción de las innovaciones que ha supuesto el Código Técnico de la Edificación, modificado por Orden VIV/984/2009, de 15 de abril, por la que se modifican determinados documentos básicos del Código Técnico de la Edificación aprobados por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, y el Real Decreto 1371/2007, de 19 de octubre. mediante el que se aprobó el Documento Básico «DB-HR Protección frente al Ruido» al haberse constatado en el proceso de aplicación del Código Técnico de la Edificación a situaciones reales, la necesidad de realizar ciertas modificaciones de carácter técnico en el mismo con el fin de hacer más clara y precisa dicha aplicación, adaptándolo por otro lado al avance del conocimiento y al progreso técnico, tal como encomienda la Ley 38/1999.

VIGESIMOSEXTA.- SOBRE EL SUBAPARTADO 2.3.4 QUE PASA A SER DENOMINADO “TELECOMUNICACIONES”.

En cuanto al epígrafe a) del apartado 2.3.4 relativo a Telecomunicaciones, se considera necesario incluir una mención al Plan Nacional de Transición a la TDT, y en concreto a la distintas fases de este proceso, hasta que se produzca el cambio definitivo en el año 2010. Igualmente ponemos de manifiesto que debe tenerse en cuenta las fases de adaptación a la TDT y el plazo para la publicación del presente manual, dado que cuando vea la luz, no habrá ya televisión analógica.

AL ARTÍCULO ÚNICO EN REFERENCIA AL CAPÍTULO 2 DEL ANEXO

En cuanto al epígrafe a) del apartado 2.3.4 relativo a Telecomunicaciones, se considera necesario incluir una mención al Plan Nacional de Transición a la TDT, y en concreto a la distintas fases de este proceso, hasta que se produzca el cambio definitivo en el año 2010.

VIGESIMOSÉPTIMA.-SOBRE LA MODIFICACIÓN EFECTUADA EN EL SUBAPARTADO 2.3.4.

Se propone desde este Consejo añadir donde dice que será necesario el “Acuerdo del titular de la propiedad con una Empresa Instaladora de Telecomunicaciones”, el término “homologadas” a fin de poner de manifiesto el alto índice de empresas que no estando homologadas actúan en la realidad.

VIGESIMOCTAVA.- SOBRE LA MODIFICACIÓN EFECTUADA EN EL APARTADO 2.3.13.

Consideramos desde este Consejo que se debería añadir en el apartado 2.3.13 un segundo párrafo en el que textualmente se plasme lo siguiente:

A través de la ORDEN de 14 de noviembre de 2008, se aprueban las bases reguladoras del Plan Renove de Electrodomésticos de Andalucía. Dicha Orden tiene por objeto aprobar las bases reguladoras por las que se registrarán los incentivos a conceder por la Consejería competente para la sustitución de electrodomésticos de baja eficiencia energética y adquisición de electrodomésticos de alta eficiencia energética.

VIGESIMONOVENA.- SOBRE LA MODIFICACIÓN EFECTUADA AL Capítulo 3 “INSTRUCCIONES DE MANTENIMIENTO”.

Como consideración general y a efectos de no ser reiterativos en las alegaciones a realizar en los apartados de actuaciones de LAS INSTRUCCIONES DE MANTENIMIENTO, entendemos desde este Consejo que se debería especificar en los apartados que procedan, que se efectúen las obras necesarias por los agentes intervinientes en la edificación, o por las entidades que procedan siempre y cuando el defecto surja en el plazo de garantía o haya un defectuoso cumplimiento de la contratación.

A título de ejemplo de la alegación anterior: En la página 36 Apdo. C) en el subapartado 3.3.2 ESTRUCTURA, la nueva introducción que se hace sobre estado general de estructura, desplomes, fisuras y grietas, en el apartado de actuaciones consideramos más oportuno el siguiente texto: “Efectuar la obras necesarias por los agentes de la edificación en caso de responsabilidad, o por la compañía aseguradora en su caso.

Otro ejemplo podría ser: en la página 37, en el subapartado 3.3.7 FACHADA la nueva introducción que se hace sobre desplome fisuras y grietas en la hoja principal consideramos más oportuno el siguiente texto: “Efectuar la obras necesarias por los agentes de la edificación en caso de responsabilidad.”

TRIGÉSIMA.- SOBRE LA MODIFICACIÓN EFECTUADA AL APARTADO 4.2 “PROTECCIÓN CONTRA EL ROBO”.

Considera este Consejo que es fundamental añadir una referencia expresa a los fraudes que se vienen cometiendo respecto de las revisiones de gas por parte de instaladores respecto de servicios no requeridos.

TRIGESIMOPRIMERA.- SOBRE LAS MODIFICACIONES AL CAPITULO 6.

Entendemos oportunas las supresiones que se hacen en la Orden a todas las menciones del específico III Plan Andaluz de Vivienda y Suelo vigente en aquel momento de publicación de la misma, no obstante consideramos que dicha supresión sea sustituida por una mención genérica a Los Planes Concertados de Vivienda y Suelo. Como ocurre por ejemplo en EL APARTADO A) A OBJETIVOS de la INTRODUCCIÓN y la supresión del Apdo. 1.3.3. del ANEXO I. INFORMACION GENERAL.

TRIGESIMOSEGUNDA.- SOBRE LA MODIFICACIÓN OPERADA SOBRE EL ANEXO 1. INFORMACIÓN GENERAL.

Desde este Consejo mostramos nuestra disconformidad respecto a que se suprima en el apartado 1.3.4 Viviendas de Protección Oficial del ANEXO I. INFORMACION GENERAL, la información sobre vicios y defectos de la construcción. Entendemos que esta información es fundamental principalmente por dos cuestiones totalmente distintas y plenamente separables, por un lado, el expediente sancionador que se pueda instruir por la autoridad administrativa competente, conforme EL Reglamento de Viviendas de Protección Oficial, por las posibles infracciones al régimen legal de las citadas viviendas y, por otro, la acción civil derivada de un contrato de obra, que se pueda ejercitar por la Ley de Ordenación de la Edificación.

TRIGESIMOTERCERA.- SOBRE LA MODIFICACIÓN OPERADA SOBRE EL ANEXO 1. INFORMACIÓN GENERAL.

Estamos disconformes con que se suprima en el apartado 1.3.10 con la nueva denominación de Instalaciones Térmicas del ANEXO I. INFORMACION GENERAL, la información sobre el párrafo relativo a la garantía. Entendemos que esta información es fundamental principalmente porque la protección de los legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios debe ser respetados, entre otras formas con El régimen de comprobación, reclamación y garantía establecido en el REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, como norma básica.

TRIGESIMOCUARTA.- SOBRE LAS DISPOSICIONES.

Este Consejo cree conveniente la inclusión de una nueva Disposición dada la necesidad de que el contenido del Manual General para Uso, Mantenimiento y

Conservación de Edificios destinados a Viviendas sea divulgado y dado a conocer entre los ciudadanos. Por ello se interesa la inclusión de una nueva disposición donde se establezca el modo de difusión de dicho texto por parte de la Consejería para general conocimiento. Se propone el siguiente texto:

“Disposición...Campañas divulgativas:

Sin perjuicio de otras iniciativas de información y conocimiento sobre el Manual General para Uso, Mantenimiento y Conservación de Edificios destinados a Vivienda, la Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio, llevará a cabo campañas divulgativas sobre el texto integrado del citado Manual, así como de las obligaciones que de él se derivan para los promotores de vivienda.”

TRIGESIMOQUINTA.- INCLUSIÓN DE UNA NUEVA DISPOSICIÓN

Desde este Consejo consideramos necesario que el contenido del Manual General para Uso, Mantenimiento y Conservación de Edificios destinados a Viviendas sea divulgado y dado a conocer entre los ciudadanos. Por ello se interesa la inclusión de una nueva disposición donde se establezca el modo de difusión de dicho texto por parte de la Consejería para general conocimiento. Se propone el siguiente texto:

“Disposición...Campañas divulgativas:

Sin perjuicio de otras iniciativas de información y conocimiento sobre el Manual General para Uso, Mantenimiento y Conservación de Edificios destinados a Vivienda, la Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio, llevará a cabo campañas divulgativas sobre el texto integrado del citado Manual, así como de las obligaciones que de él se derivan para los promotores de vivienda.”

Por lo expuesto, procede y

SOLICITAMOS A LA CONSEJERÍA DE VIVIENDA Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO: Que habiendo presentado este escrito, se digne admitirlo, y tenga por emitido informe sobre la Orden por la que se modifica la Orden de 13 de noviembre de 2001, por la que se aprueba el Manual General para el Uso, Mantenimiento y Conservación de los Edificios destinados a vivienda, si así lo tiene a bien, proceder a incorporar las modificaciones resultantes de las alegaciones expuestas en el presente informe. Por ser todo ello de Justicia que se pide en lugar y fecha arriba indicados.