

Melilla, a 3 de marzo de 2023

DESTINATARIO:

Sr. Director

ASUNTO: INFORME ANUAL SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS TRAMITADO EN LA AUTORIDAD PORTUARIA DE MELILLA EN EL AÑO 2022

El Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Melilla en sesión de fecha 14/12/2016, aprobó el Procedimiento para la gestión de Quejas y Sugerencia en el Puerto de Melilla.

El apartado 3.d) del referido procedimiento establece que el Departamento de Asuntos Generales y Jurídicos (como responsable de su tramitación) remitirá a la Dirección un informe anual, que contenga los aspectos más importantes relativos a la gestión de quejas y sugerencias del ejercicio anterior, estructurado en correspondencia con los aspectos indicados en el mismo, debiendo contener, como mínimo, un informe estadístico del número de quejas y sugerencias tramitadas en el año, especificándose su modo de presentación y copias digitales de los formularios cumplimentados y de las contestaciones y medidas adoptadas en cada caso.

Por todo ello, se procede a informar sobre el proceso de quejas y sugerencias recibidas en la Autoridad Portuaria de Melilla en el año 2022:

- **Número de quejas/sugerencias:**

6

- **Modalidad de presentación:**

3 de manera presencial a través del registro del organismo y 3 con uso de la sede electrónica.

- **Contenidos principales:**

1 queja relativa a daños en una embarcación atracada en el Puerto Deportivo, 1 queja relativa a la lista de espera de atraques en el Puerto Deportivo solicitando la prestación de servicios comerciales alternativos que permitan el uso en verano de la embarcación, 1 queja relativa al procedimiento de asignación de atraque de acuerdo a la lista de espera de atraques en el Puerto Deportivo, 1 queja por la proximidad, con riesgo para la seguridad, de las motos de agua a los kayaks en aguas portuarias, 1 queja por falta de parada en instalaciones del puerto para vehículos con licencia VTC y 1 queja por limitación de acceso de vehículo al Puerto Deportivo durante el periodo de feria 2022.

Previo análisis de los servicios potencialmente afectados, se ha informado a los usuarios sobre el estado de funcionamiento de estos y las concretas competencias que, en cada caso, ostenta la Autoridad Portuaria sobre los mismo. No se ha advertido ningún error o funcionamiento defectuoso en ninguna de las quejas presentadas, si bien se está mejorando en ampliar la cobertura de los servicios ofrecidos a los usuarios.

1 queja relativa a daños en una embarcación atracada en el Puerto Deportivo

Se informa al usuario que la cuestión planteada (daños en una embarcación) no obedece a la tramitación de la queja iniciada por el mismo, sino a una reclamación de responsabilidad patrimonial que fue incoada y resuelta por los órganos competentes, estimando la misma, por ser procedente y conforme a derecho.

1 queja relativa a la lista de espera de atraques en el Puerto Deportivo solicitando la prestación de servicios comerciales alternativos que permitan el uso en verano de la embarcación.

Se informa al usuario de efectivamente existe una lista de espera de usuarios para el atraque de embarcaciones con esloras de hasta 6 y 8 metros, dado que la demanda supera el número de atraques disponibles de la Autoridad Portuaria de Melilla para las mismas, estableciéndose un acceso a los atraques que van quedando disponibles por bajas de usuarios, de acuerdo al turno de solicitudes presentadas ante este organismo.

Ofreciendo superficies en seco en la Dársena de Embarcaciones Menores del Puerto Deportivo de Melilla que están a disposición de cualquier usuario, pero que lógicamente devengan el abono de las tarifas aprobadas por el Consejo de Administración de este organismo.

1 quejas relativa al procedimiento de asignación de atraque de acuerdo a la lista de espera de atraques en el Puerto Deportivo

Se informa al usuario de dicho procedimiento (igualmente comunicado el mismo desde el Puerto Deportivo) y que ya dispone de atraque precisamente por su aplicación.

1 queja por la proximidad, con riesgo para la seguridad, de las motos de agua a los kayaks en aguas portuarias

Se informa al usuario que se ha solicitado la colaboración administrativa de la Comandancia de la Guardia Civil a través del Grupo Especial de Actividades Subacuáticas (GEAS), para extremar la vigilancia del cumplimiento de las normas de navegación en la zona de servicio del puerto que, no obstante, no incluye la totalidad de las zonas que se refieren en la queja, como son las cercanías del exterior del espigón del puerto y zona norte de playas y acantilados de Melilla.

1 queja por falta de parada en instalaciones del puerto para vehículos con licencia VTC

Se informa al usuario que no se ha recibido en la Autoridad Portuaria de Melilla ninguna solicitud de parada de los titulares de licencia VTC, momento en el cual se estudiaría su posible ubicación en la zona de servicio del puerto.

1 queja por limitación de acceso de vehículo (del titular de un atraque) al Puerto Deportivo durante el periodo de feria 2022.

Se informa al usuario que el uso de un atraque devenga el abono de la correspondiente Tasa de Embarcaciones Deportivas y de Recreo, cuyo hecho imponible se circunscribe exclusivamente a la utilización por los buques y embarcaciones deportivas o de recreo, independientemente de sus dimensiones, de las aguas de la zona de servicio del puerto, de las redes y tomas de servicios y de las obras e instalaciones portuarias que permiten el acceso marítimo al puesto de atraque o de fondeo asignado, así como la estancia en éste. Pero que, en modo alguno, el pago de la misma ni cubre, ni otorga derecho alguno al sujeto pasivo de la misma para disponer de una tarjeta de acceso con vehículo al interior del Puerto Deportivo, que este organismo cede gratuitamente a sus usuarios.

Durante la celebración de la feria de Melilla 2022 por la Dirección del organismo, en coordinación con la Ciudad Autónoma de Melilla, se acordó limitar, por razones de seguridad y de explotación portuaria, el acceso de vehículos al Puerto Deportivo a consecuencia de la celebración de distintos conciertos en la marina seca del mismo, permitiéndose en todo momento el acceso de cualquier usuario o ciudadano peatonalmente, dado que además hablamos de una instalación parcialmente abierta al público.

La limitación de acceso de vehículos abarcó el periodo día 03/09/2022-11/09/2022, quedando habilitado el servicio comercial de parking existente igualmente en la instalación, bajo el abono de la tarifa correspondiente. Circunstancias que, además, fueron preavisadas por este organismo debidamente con carteles informativos a todos los usuarios instalados desde el día 31/08/2022 en los propios accesos del Puerto Deportivo, barreras de acceso y salida, pantalanés, muelles, aseos, capitania, etc.....

Recalcando al usuario que la Autoridad Portuaria de Melilla está facultada para su adopción en ejercicio de las competencias que legalmente ostenta sobre la zona de servicio del Puerto de Melilla, se le comunica que no se le privó en ningún momento del uso del atraque de su embarcación por el que devenga la tasa correspondiente a este organismo, pudiendo acceder en todo momento al mismo, y hacer uso de su embarcación, tal y como realizaron otros usuarios.

Y se le deniega su pretensión de abono de devolución de los gastos de parking que ha satisfecho durante dicho periodo, así como la posible parte proporcional por el atraque de su embarcación, del que no se le privó en ningún momento.

- **Resolución de las quejas/sugerencias:**

La aprobación del Procedimiento para la gestión de Quejas y Sugerencias en el Puerto de Melilla ha exigido la implantación en el gestor documental del organismo de un procedimiento de gestión identificado a los expedientes bajo la referencia Q.

El 100 % de las quejas recibidas han sido analizadas a través de este Departamento por la Dirección de Autoridad Portuaria, contestándose a los interesados, en términos generales, transcurrido el plazo de 30 días que exige el aludido procedimiento. La carga de trabajo del Departamento y del propio tramitador de las quejas, así como la dilación en la recepción de los informes por otros Departamentos, son las principales causas.

Respecto a las concretas cuestiones planteadas y dada su variedad y casuística, se han solicitado los informes correspondientes a los departamentos potencialmente afectados por la misma y se ha tratado de dar una respuesta motivada a las cuestiones propuestas, resolviéndose, en algunos casos, la demanda o queja planteada.

- **Valoración de quejas/sugerencias:**

En líneas generales, procede valorar como en ejercicios anteriores la disminución de las quejas recibidas por actos vandálicos acaecidos en el interior de la zona de seguridad del Puerto Comercial de Melilla previos al cierre fronterizo.

La falta de atraques en el Puerto Deportivo de acuerdo a la alta demanda, especialmente en embarcaciones de hasta 8 metros de eslora, no es nueva y exige una lista de espera en condiciones de igualdad con todos los usuarios, tal y como aplica la Autoridad Portuaria de Melilla.

**Jefe de Unidad de Asuntos Jurídicos,
Contratación y Servicios**

Fdo. Daniel Beltrán Baranda

Vº Bº Jefe del Departamento

Fdo. Francisco Narváez López