

## **CONDICIONES DE SERVICIO PARA PROCEDIMIENTO DE LICENCIA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

### **1.- Objeto.**

Las presentes condiciones de servicio tienen por objeto la gestión, por EQA LICENCIAS URBANÍSTICAS, S.L., en adelante EQA LICENCIAS URBANÍSTICAS, de la solicitud y en su caso, de la expedición del Certificado de Conformidad que será obligatorio para aquellas actividades o usos incluidos en el ámbito de actuación previsto en la Ley 9/2001 del Suelo de la Comunidad de Madrid, junto con sus modificaciones posteriores, que tramiten su Licencia a través de una entidad colaboradora.

### **2. Solicitud y abono de tasas.**

2.1. Todo aquel interesado en tramitar sus obras, o la implantación o modificación de actividades/uso residencial (con o sin obras) a través del procedimiento de Licencia, formalizará su petición mediante el formulario de solicitud extendido a tal efecto por EQA LICENCIAS URBANÍSTICAS abonando su importe con carácter previo al inicio del ejercicio de las funciones de verificación y control por su personal técnico cualificado. EQA LICENCIAS URBANÍSTICAS emitirá el correspondiente documento acreditativo del pago efectuado.

2.2. Con la aceptación de las presentes condiciones de servicio el interesado manifiesta que ha sido informado por parte de EQA LICENCIAS URBANÍSTICAS de la posibilidad de tramitar la actuación urbanística pretendida directamente ante el Ayuntamiento correspondiente y que, no obstante, opta por su tramitación ante EQA LICENCIAS URBANÍSTICAS. A su vez, se compromete a no haber tramitado previamente el mismo expediente a través de otra ECU o de la Administración habiéndole sido denegado la concesión del Certificado de conformidad u obteniendo Informe Desfavorable por ser contraria a la ordenación urbanística o territorial. En caso contrario, el importe abonado por las funciones de verificación y control no será reembolsado.

2.3. La cumplimentación de la solicitud no garantizará la expedición del Certificado de Conformidad

2.4. Toda la información facilitada, así como las reuniones previas a la aceptación del presupuesto y de las presentes condiciones de servicio, son meramente de carácter informativo y no garantizan la expedición del certificado.

2.5 En caso de que cambien los datos facilitados en el formulario o los generados durante la ejecución del mismo deberá comunicarlo con el fin de que la entidad pueda proceder a su actualización. En tanto no se comunique lo contrario se entenderá que los datos proporcionados por los interesados son exactos y actuales.

### **3. Precio tasado y supuestos de devolución.**

3.1. El importe de la Licencia se corresponderá con la tarifa de precios aplicada por EQA LICENCIAS URBANÍSTICAS, aprobada y publicada por la Comunidad de Madrid en su boletín oficial.

3.2. El pago del presupuesto supone la aceptación de las presentes condiciones de servicio.

### **4. Valoración y presentación de la documentación.**

4.1. Toda solicitud de Licencia deberá acompañarse de la documentación (preferentemente en formato digital) señalada en la normativa vigente, según el tipo de actuación que se pretenda desarrollar.

Para que la documentación de la solicitud se considere completa, la Licencia deberá incluir aquellos elementos que la normativa en vigor requiera. A modo ejemplificativo en el Ayuntamiento de Madrid, el justificante de pago de la autoliquidación de los tributos en los casos que proceda.

4.2 Con la aceptación de las presentes condiciones de servicio el interesado autoriza a EQA LICENCIAS URBANISTICAS al registro de documentación ante el Ayuntamiento correspondiente. En caso contrario, se deberá comunicar a EQA LICENCIAS URBANISTICAS la no autorización para dicho registro.

4.3 Una vez el titular de la actividad (o su representante) presente en EQA LICENCIAS URBANISTICAS el justificante de pago de la tarifa de tramitación, junto con el impreso de licencia y la documentación exigida por la normativa en vigor, se dará de alta la solicitud.

4.4 Si la documentación presentada con la licencia fuera deficiente o incompleta se harán los requerimientos de aporte de documentación que fueran precisos, todos ellos dentro del plazo que la normativa municipal prevea, y en caso de no preverse, durante un plazo máximo de tres meses desde el alta del expediente.

La no contestación a alguno de los requerimientos documentales, dentro del plazo establecido para cada uno de ellos, conllevará el archivo del expediente sin la emisión del informe correspondiente.

4.5. En caso de recibir contestación a un requerimiento documental en los últimos cinco días del plazo máximo de tres meses desde el alta del expediente para completar la documentación imprescindible para el procedimiento de licencia, EQA dispondrá de 5 días hábiles para poder llevar a cabo la revisión de la documentación aportada por el interesado. Si derivada de esa revisión se detectasen deficiencias documentales no subsanadas, se procederá al archivo del expediente.

4.6. Una vez recabados todos los documentos necesarios para tramitar la solicitud, EQA Licencias Urbanísticas dará por completa documentalente la solicitud.

4.7. En el plazo máximo de 5 días desde que se disponga de la documentación completa el interesado autoriza a EQA Licencias Urbanísticas (previo abono de la tarifa correspondiente) a solicitar los informes preceptivos que deban ser emitidos para las actuaciones pretendidas, paralizando hasta la obtención de los mismos el plazo de tramitación del expediente de licencia.

4.8. En caso de que la actuación pretendida precisara la subsanación de deficiencias para dar cumplimiento a la normativa urbanística de aplicación, EQA Licencias Urbanísticas podrá realizar los requerimientos técnicos que fueran precisos a fin de que el interesado proceda a efectuar las modificaciones que resultasen necesarias. El plazo máximo para la subsanación de deficiencias será de 3 meses durante los cuales se podrán efectuar los requerimientos técnicos que fuesen precisos con un plazo máximo de subsanación de 1 mes.

4.9. Una vez validada toda la normativa de aplicación, EQA Licencias Urbanísticas emitirá un certificado de conformidad de licencia. Una vez emitido el certificado de conformidad, y previa autorización del titular de la actuación urbanística, se presentará la solicitud normalizada acompañada de la documentación establecida, en el ayuntamiento correspondiente, según los medios que el mismo establezca.

4.10. El certificado de conformidad tendrá efectos equiparables al informe técnico municipal y será suficiente para la concesión de la licencia. En los casos de certificados de no conformidad, será precisa la ratificación o rectificación del informe por los servicios técnicos municipales.

4.11. Superados los plazos máximos de contestación a requerimiento (documental o técnico) sin recibir respuesta por parte del interesado, o superados los plazos máximos establecidos sin poder completar la solicitud de licencia urbanística, se entenderá que el interesado desiste del expediente, pudiendo EQA Licencias Urbanísticas proceder al archivo del expediente o emisión del certificado de no conformidad según corresponda.

4.12. En caso de recibir contestación a un requerimiento técnico en los últimos cinco días del plazo máximo de tres meses para la subsanación de deficiencias técnicas, EQA dispondrá de un plazo adicional de 10 días hábiles para poder llevar a cabo la revisión de la documentación aportada por el interesado. Si derivada de esa revisión se detectasen deficiencias no subsanadas, se procederá al archivo del expediente. En caso de que con dicho aporte por parte del interesado se hubieran subsanado todas las deficiencias, EQA podrá realizar un único requerimiento técnico adicional con plazo máximo de

subsanción de dos días hábiles para que el interesado pueda aportar la solicitud normalizada firmada y proceder a la emisión del certificado de conformidad de licencia.

4.13. Cada uno de los documentos que acompañen al certificado de conformidad de licencia irán debidamente digitalizados y diligenciados por EQA LICENCIAS URBANÍSTICAS con el número del certificado de conformidad correspondiente, entregándose en cualquier caso una copia diligenciada al interesado.

## **5. Comprobación de la actuación con la normativa aplicable (licencia/declaración responsable de primera ocupación y funcionamiento)**

5.1 Las actuaciones amparadas en una licencia se otorgarán por un plazo determinado tanto para iniciar como para terminar las obras salvo los referidos a usos, que tendrán vigencia indefinida sin perjuicio de la obligación legal de adaptación de los establecimientos a las normas que en cada momento los regulen. De no contener la licencia indicación expresa sobre éstos, se entenderá otorgada por un plazo de un año para iniciar las obras y tres años para su terminación (art. 158 Ley 9/2001).

5.2 Una vez finalizada la actuación urbanística el titular de la licencia deberá comunicar a EQA LICENCIAS URBANÍSTICAS la finalización de las actuaciones a fin de poder llevar a cabo la visita de comprobación material (siempre que así lo estipule la administración correspondiente). Esta comunicación deberá incluir la documentación mínima establecida en cada caso.

5.3. En el plazo máximo de 3 meses desde la presentación de la declaración responsable de primera ocupación y funcionamiento o desde la solicitud de licencia de funcionamiento, EQA Licencias Urbanísticas realizará la visita de comprobación correspondiente. Como resultado de la misma se elaborará un acta de conformidad o disconformidad de la actuación con la licencia urbanística o la declaración responsable, considerando las variaciones que se hayan producido durante la ejecución de la actuación que no requieran la modificación de la licencia.

5.4. En caso de acta de conformidad emitida por la entidad colaboradora, se presentará ante el Ayuntamiento para que dicte resolución favorable.

5.5. En el supuesto de acta de disconformidad, se requerirá al interesado para que subsane las deficiencias detectadas en el plazo máximo de 1 mes. Transcurrido el plazo concedido sin que las deficiencias hayan sido subsanadas o sin que haya sido posible efectuar la segunda visita de comprobación material, EQA Licencias Urbanísticas emitirá un informe desfavorable que será comunicado al Ayuntamiento.

5.6 Los titulares de las actuaciones urbanísticas deberán facilitar el ejercicio de las funciones de verificación, inspección y control permitiendo al personal de las entidades colaboradoras, de los servicios técnicos municipales o de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) el acceso a sus instalaciones. Asimismo, deberán poner a su disposición la información y documentación necesaria para el ejercicio de sus funciones. En el supuesto de que el ejercicio de estas funciones pudiera afectar al derecho a la inviolabilidad del domicilio, será necesario el consentimiento del titular de la actuación urbanística o autorización judicial.

5.7. Sin perjuicio de lo establecido en los artículos anteriores el Ayuntamiento podrá ejercer en cualquier momento las facultades inspectoras y sancionadoras de conformidad con lo establecido en la legislación aplicable.

## **6. Reclamaciones y sugerencias.**

6.1. Los solicitantes podrán presentar frente a la entidad urbanística colaboradora, EQA LICENCIAS URBANÍSTICAS, reclamaciones originadas por cualquiera de sus actuaciones que hayan vulnerado sus derechos o intereses legítimos.

6.2. Las reclamaciones, que tendrán que ser motivadas, se formularán en la hoja de reclamaciones de EQA LICENCIAS URBANÍSTICAS, sin poder tramitarse ninguna otra reclamación que no se haya presentado bajo este formulario.

6.3. Las reclamaciones deberán ir firmadas por el solicitante de la licencia, y en su caso, por la persona que lo represente, justificando legalmente su representación. Serán registradas con un número y fecha de registro de entrada.

6.4. El plazo de resolución tanto para las reclamaciones sobre el funcionamiento del servicio como para las reclamaciones sobre las actuaciones de verificación técnica será de un mes desde su presentación en el domicilio de EQA LICENCIAS URBANÍSTICAS.

6.5. Las reclamaciones podrán resolverse favorable o desfavorablemente, en cuyo caso no habrá posibilidad de presentar una segunda reclamación.

6.6. En el caso de que la reclamación formulada se refiera a actuaciones de verificación y control, y fuese resuelta desfavorablemente o no fuese resuelta por la entidad colaboradora en el plazo de un mes, el interesado podrá trasladar la reclamación al Área de Gobierno u organismo competente del Ayuntamiento correspondiente en el plazo de quince días hábiles.

6.7. Asimismo, siempre que lo estimen oportuno, los solicitantes podrán cumplimentar la hoja de sugerencias de EQA LICENCIAS URBANÍSTICAS.

## **7. Deber de diligencia.**

EQA LICENCIAS URBANÍSTICAS se compromete a realizar las funciones de comprobación de suficiencia documental y de verificación técnica con la debida diligencia.

## **8. Protección de datos personales.**

8.1 En virtud de lo establecido por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, en relación con la protección de datos de carácter personal le informamos de que trataremos los datos personales derivados de nuestra relación como consecuencia de la aplicación de medidas precontractuales o, en su caso, en virtud de la ejecución del contrato que se haya llegado a constituir. El tratamiento acorde a la legislación de aplicación se extiende a todas aquellas personas que participen en la ejecución del presente contrato.

8.2 Adicionalmente, le informamos de que mediante la aceptación de este documento usted está prestando su consentimiento expreso, libre y de forma inequívoca para que nuestra organización pueda contactar con usted para remitirle otra información relativa las actividades llevadas a cabo por parte de la entidad y que se recogen en nuestra Política de privacidad.

8.3 En virtud del deber de protección de datos y confidencialidad, la aceptación de las presentes condiciones de servicio implica la renuncia expresa, tanto por parte del interesado como de EQA LICENCIAS URBANÍSTICAS, a llevar a cabo cualquier tipo de grabación de las conversaciones o reuniones que pudieran generarse durante la vigencia de la relación contractual.

8.4 Puede obtener más información sobre nuestra Política de privacidad en <https://eqa.es/politica-de-privacidad/>. Si desea ejercer sus derechos, puede enviarnos su solicitud a [dpdlicenciasurbanisticas@eqa.es](mailto:dpdlicenciasurbanisticas@eqa.es) indicando nombre, apellido y el derecho que desea ejercer: acceso, rectificación, supresión, portabilidad y/o limitación del tratamiento.

## **9. Confidencialidad.**

9.1 EQA LICENCIAS URBANÍSTICAS garantiza la confidencialidad de la información obtenida o creada durante el desempeño sus actividades, tanto la aportada por las personas físicas o jurídicas solicitantes, como aquella facilitada por todos aquellos partícipes en la tramitación e inspección del expediente.

9.2 EQA LICENCIAS URBANÍSTICAS cuenta con la condición de entidad de certificación acreditada y entidad colaboradora urbanística autorizada por la Comunidad de Madrid, por lo que toda la información relativa al proceso de tramitación e inspección de un expediente, desde la emisión de la oferta hasta la emisión del certificado, así como todos los derivados del mismo (por ejemplo el tratamiento de reclamaciones) estará disponible para la Entidad nacional de acreditación (ENAC), que dispone de sus políticas de confidencialidad, para la Comunidad de Madrid y para el Ayuntamiento correspondiente en el que se ubique la actuación. Cuando EQA LICENCIAS URBANÍSTICAS deba por ley divulgar información confidencial o cuando esté autorizado por compromisos contractuales, el cliente o la persona correspondiente será notificada acerca de la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.

9.3 EQA LICENCIAS URBANÍSTICAS conservará dichos registros por un periodo de al menos 7 años. Una vez concluido el período de retención, en función de las necesidades de gestión del almacenamiento informático, EQA LICENCIAS URBANÍSTICAS se reserva el derecho de ampliar indefinidamente el plazo de conservación o, por el contrario, proceder a la destrucción de los registros.

9.4 La información relativa al cliente o al expediente, obtenida de fuentes distintas al cliente (por ejemplo: antecedentes, una queja o de autoridades reglamentarias) será tratada como información confidencial.

9.5 La transmisión de la información que conforma el proyecto (documentos de memorias, evidencias justificativas, etc.) se realizará, bien mediante correo electrónico basado en protocolos de encriptación STARTTLS o mediante la plataforma Gestiona Licencias. Dicha herramienta garantiza la confidencialidad de la información mediante el empleo del protocolo encriptado HTTPS y contraseñas de usuario. Salvo indicación expresa del solicitante y autorización de EQA, no se contemplan otros métodos o protocolos de transmisión no encriptada (FTP, descargas de Dropbox, etc.).

## **10. Régimen jurídico.**

Las presentes condiciones de servicio se encuentran sometidas a la legislación española. Las partes intervinientes, de un lado, EQA LICENCIAS URBANÍSTICAS S.L., con CIF B56714215 y domicilio social en Madrid C/Joaquín Bau nº 2, 1ª planta, C.P. 28036, y de otro el solicitante, prestan su conformidad y aprobación a la totalidad de las cláusulas de las presentes condiciones de servicio, en los términos, condiciones y responsabilidades que se establecen en las mismas.