



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/11601 y 184/11606

04/05/2020

26091 y 26096

AUTOR/A: BOADELLA ESTEVE, Genís (GPIu)

RESPUESTA:

En relación con las preguntas de referencia, se informa que la situación de emergencia sanitaria derivada del coronavirus COVID-19 ha llevado, entre otras muchas consecuencias de distinta índole, y de forma particular referida a los viajes de mayores del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso), a su interrupción.

La interrupción de los viajes del Programa de Turismo del Imserso para personas mayores y mantenimiento del empleo en zonas turísticas se debe, sin lugar a dudas, a una situación “excepcional” o “de fuerza mayor”, que ha precisado arbitrar un procedimiento para poder hacer efectivo los reintegros de las cantidades abonadas por los usuarios del Programa.

EL Imserso ha dado instrucciones a las empresas TURISMOSOCIAL y MUNDIPLAN encargadas de gestionar los viajes para mayores del organismo, y ha determinado la forma de gestionar las devoluciones:

- Las solicitudes deberán dirigirse a las citadas empresas: en el caso de los viajes de turismo de costa insular y de turismo de interior se enviarán a TURISMOSOCIAL y, en el caso de los viajes de turismo de costa peninsular, a MUNDIPLAN.
- No existe un plazo para presentar las solicitudes.
- Desde el pasado 7 de mayo MUNDIPLAN y TURISMO SOCIAL han comenzado a hacer efectivo el proceso de reembolso de las plazas del Programa, interrumpidas tras la declaración del estado de alarma y de la consiguiente publicación en el Boletín Oficial del Estado de la Orden PCM/225/2020, de 13 de marzo, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 12 de marzo de 2020, por el que se aprueba la interrupción del programa de



turismo social del Imserso para personas mayores y mantenimiento del empleo en zonas turísticas y Orden SND/338/2020, de 8 de abril, por la que se prorroga la interrupción de la realización de cualquier actividad comprendida en el ámbito del programa de turismo social del Instituto de Mayores y Servicios Sociales para personas mayores y mantenimiento del empleo en zonas turísticas ante la situación de crisis ocasionada por el brote de COVID-19. Desde el Imserso se les ha instado para que culminen el proceso de devolución con la mayor celeridad posible.

Respecto a la interrupción del Programa de Turismo Social del Imserso se informa lo siguiente:

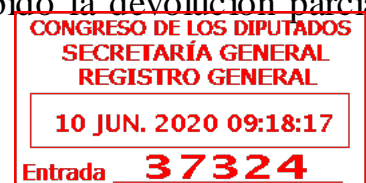
- En una primera etapa, la interrupción afectó a todos aquellos viajes cuya fecha de salida estuviera planificada hasta las 00:00 horas del pasado 13 de abril, instrumentalizada a través de la Orden PCM/225/2020, de 13 de marzo.
- En una segunda etapa, con la Orden SND/338/2020, de 8 de abril, se prorroga la interrupción de cualquier actividad comprendida en el ámbito del Programa de Turismo social del Imserso para personas mayores y mantenimiento del empleo, hasta las 00:00 horas del próximo 30 de junio, y sin perjuicio de las prórrogas que se pudieran adoptar.

Además, es preciso indicar que la interrupción descrita anteriormente afecta a la totalidad de los viajes del programa de Turismo Social, con independencia de su procedencia (ciudad de origen), del destino de los mismos (costa insular, costa peninsular y turismo de interior –circuitos culturales) y de la duración de los mismos.

El número de usuarios afectados es de un total de 372.495, número total de viajes afectados por la interrupción.

En relación con la devolución por parte de las empresas que gestionan los viajes del Programa del Imserso y como reglas generales y siempre aplicables a todos los reembolsos, se concretan los siguientes aspectos que han sido comunicados como criterio de devolución a las operadoras:

- no se cobrarán gastos de anulación ni de gestión (6,20%), por lo que los usuarios recibirán en la cuenta bancaria facilitada al efecto o en la tarjeta de crédito o débito en la que realizaron el pago, la cantidad íntegra abonada.
- los gastos de gestión (6,20%) que se hubieran podido retener en las primeras devoluciones realizadas se reintegrarán también, sin necesidad de nueva solicitud por parte de las personas que hayan recibido la devolución parcial del pago realizado.





- no existe un plazo predeterminado para realizar las solicitudes.

La forma de solicitar estas devoluciones ha sido, preferentemente, a través de medios telemáticos; solamente cuando no se ha dispuesto de estos medios electrónicos, los usuarios han podido utilizar el correo postal o solicitar la devolución presencialmente en una agencia de viajes. Puesto que no hay plazo para presentar las solicitudes de devolución, los usuarios que no han podido utilizar los medios electrónicos, la remisión de la documentación en papel o la personación en la agencia de viajes tendrían, en todo caso, que realizarlas con el cese de las medidas decretadas en el estado de alarma y se pueda circular libremente.

Madrid, 09 de junio de 2020