



SESIÓN PLENARIA

- 17.- Pregunta N.º 867, relativa a justificación de los servicios de restauración en Alto Campoo calificado por los usuarios de "desastre" y "vergonzoso", tres meses después de su externalización, presentada por D.ª Leticia Díaz Rodríguez, del Grupo Parlamentario Vox. [11L/5100-0867]**
- 18.- Pregunta N.º 868, relativa a motivo por el que la empresa SNÖ Hoteles cerró el domingo 02.02.2025 la cafetería El Chivo alegando mal tiempo mientras que la cafetería del edificio multiusos sí pudo abrir, presentada por D.ª Leticia Díaz Rodríguez, del Grupo Parlamentario Vox. [11L/5100-0868]**
- 19.- Pregunta N.º 869, relativa a medidas de control y seguimiento sobre el cumplimiento del contrato de concesión de la hostelería en Alto Campoo, presentada por D.ª Leticia Díaz Rodríguez, del Grupo Parlamentario Vox. [11L/5100-0869]**
- 20.- Pregunta N.º 870, relativa a si son ciertas las informaciones sobre la baja de parte de la plantilla por parte de la empresa concesionaria de la hostelería de Alto Campoo, presentada por D.ª Leticia Díaz Rodríguez, del Grupo Parlamentario Vox. [11L/5100-0870]**

LA SRA. PRESIDENTA (González Revuelta): Ruego al secretario primero que dé lectura a los puntos 17 a 20, que se agrupan a efectos de debate.

EL SR. BLANCO TORCAL: Pregunta número 867, relativa a justificación de los servicios de restauración en Alto Campoo, calificado por los usuarios de "desastre" y "vergonzoso" tres meses después de su externalización.

Pregunta número 868, relativa a motivo por el que las empresas SNÖ Hoteles, cerró el domingo 2 del 2 de 2025 la cafetería El Chivo, alegando mal tiempo, mientras que la cafetería del edificio multiusos sí pudo abrir.

Pregunta número 869, relativa a medidas de control y seguimiento sobre el cumplimiento del contrato de concesión de la hostelería de Alto Campoo.

Y pregunta número 870, relativa a si son ciertas las informaciones sobre la baja de parte de la plantilla, por parte de la empresa concesionaria de la hostelería de Alto Campoo, presentadas por D.ª Leticia Díaz Rodríguez, del Grupo Parlamentario VOX.

LA SRA. PRESIDENTA (González Revuelta): Para formular las preguntas, tiene la palabra por el Grupo VOX, la Sra. Díaz.

LA SRA. DÍAZ RODRÍGUEZ: Gracias, presidenta.

Las doy por formuladas.

LA SRA. PRESIDENTA (González Revuelta): Gracias, señora diputada.

Contesta el consejero de Cultura y Turismo, Sr. Martínez.

EL SR. CONSEJERO (Martínez Abad): Gracias, presidenta, señorías, señoría.

Hace unos minutos en multiusos, ahora la cafetería de El Chivo, bueno, qué será lo siguiente

Me habla, señorías, un servicio que los usuarios califican de "desastre" y "vergonzoso", y trae aquí esta opinión, que es la opinión de una usuaria recogida en un periódico local, como si fuera una opinión generalizada entre los más de 53.000 usuarios de la estación desde que arrancó la presente temporada.

Mire, yo también le puedo leer otras opiniones recogidas esta semana en otros medios. Miren, Paloma Daroca Pellón: "Está súper bien. Se necesita que este sitio habrá para todos los clientes de la estación, con muchos proyectos por venir esperamos ambiente, música con DJ y nuevas ideas. El servicio de 10"

Marcos Vallas: "Un lugar de 10, en medio de las pistas y muy a mano, lo único que le falta es algo de ambiente. estilo DJ con música, como en otras estaciones. El servicio de 10".

Aníbal Vallas Galindo: "Un lugar de 10, el día que pongan DJ será top".



Opiniones de usuarios, como le digo, durante estas semanas. Señoría, con esto le quiero decir que no todo es blanco o negro y que si hay fallos, como decía antes, este Gobierno estará vigilante para ayudar a corregirlos, como ya hemos demostrado a lo largo de la última semana. Y lo hará, insisto, no en beneficio de este consejero, sino de los usuarios, de la estación en primer lugar, y de todos los vecinos del Valle de los cántabros en general.

Muchísimas gracias.

LA SRA. PRESIDENTA (González Revuelta): Gracias, señor consejero.

Para el turno de réplica tiene la palabra la Sra. Díaz.

LA SRA. DÍAZ RODRÍGUEZ: Gracias, presidenta.

Mire, consejero, a mí no me hace especial ilusión estar aquí para preguntarle por algo que ha tenido una repercusión mediática y bien está que usted extraiga determinadas opiniones, que le habrá costado, porque sabe que en los últimos meses la realidad, por desgracia, porque yo quiero que vaya bien, las opiniones son negativas. Y ha habido una importante repercusión en los medios, usted dice: Hay otros medios que han hablado bien.

Mire, yo tengo aquí los titulares, no tengo esos otros titulares que hablan bien, pero cuando se habla de un colapso y que están paralizados, accesos, usted dice, bueno, no es mi competencia, perfecto; pero yo le digo, había muchas expectativas en relación y yo soy la primera que he dicho aquí que yo creo que se tenía que haber licitado y haber hecho las cosas otra forma, pero que no me asusta la externalización de los servicios, todo lo contrario, y esto me lo han oído todos los consejeros y lo digo muchas veces.

Ahora bien, mire, de verdad, lo último, lo último de esta semana, solo he cogido, ya le digo, finales de enero y febrero, "desastre absoluto", "lo dejo por imposible", "después de 20 años, siendo la cafetería de referencia para los habituales, no vuelvo a intentar tomar ni un café", "la falta de profesionalidad y el trato", bueno, no, no lo entienden. Yo, sinceramente me llama la atención.

"Cómo es posible tener tan dejado el lugar", "colas de 25 minutos", "lentitud y desgana".

Oiga, si hay colas de 25 minutos o de 40 las hay. O sea, usted no puede venir a decir aquí que toda esta gente malintencionada, que se inventa la situación.

Tienen que ponerse las pilas ya, para dos días de nieve que hay en Alto Campoo no puede haber este caos, con "camareros principiantes", "falta de productos", "nada de organización en cocina", "sin agua en los baños", "suciedad y poca limpieza", "necesita personal cualificado en hostelería, porque el lugar es privilegiado". O sea, a usted le reconocen que el lugar es estupendo.

"Para mí lo que ha sido la mejor cafetería de a pie de pista ha desaparecido, ya no encuentro los pinchos de tortilla de otros años, el servicio es un caos". Oiga, un, otro comentario, todos son comentarios recientes. "Un desastre", todos seguidos no si no se piense que yo he estado..., mire el de Paloma efectivamente fíjese, fíjese esta es la hoja de los comentarios. Usted me ha leído este, este me ha leído usted, pero es que se ha olvidado uno, dos, tres, cuatro negativos y uno que dice que el sitio es maravilloso. Bien.

Le sigo diciendo, "un desastre, sucio, baños atascados, cafetería ro..., cafetera rota, no se podía pedir un café, a las dos los bocadillos estaban agotados, desastre máximo".

Yo, sinceramente la gente dice "es un excelente lugar, no tenían una máquina de café que parece indispensable". "Después de llevar 30 minutos esperando la comida, vamos a preguntar cómo van y nos dicen que ni habían empezado a prepararlo", "pagar un forfait, para tirarte dos horas esperando a la comida".

Oiga, es que no me lo estoy inventando. Es que son los usuarios, y si usted me está en alguno positivo, fenomenal, pero, por favor, mire cuáles son la mayoría y la mayoría no son positivos.

Fíjese, cuesta mucho, cuesta mucho a un establecimiento hotelero tener una puntuación que haga que atraiga la inversión. Usted entre en las reservas de Booking, yo lo he hecho hoy mismo para traerle la información bien ultimada, y mire, es que no pasa del 7.3, es que no pasa del 7.3 y es que uno se pone a leer, claro, cerrado, hoy pese a que ponían que estaba abierto; los aseos no funcionan; no tienen café; los precios muy altos; pésimo; cafetera rota; baños sin agua; no tienen cambio si pagas en efectivo, de vergüenza, otra hoja entera, consejero, que no me estoy inventando, que tirado, que he imprimido todos seguidos los comentarios, hombre, no, no me puede usted jugar a buscar uno por ahí, decepcionante; pésimo, esto es la tónica; muy viejo todo; no sale agua caliente para, esto, esto en el hotel, no sale agua caliente para ducharte; demasiado ruido, molesto, en fin, o sea, sinceramente creo, creo, creo que si se ha cambiado y usted lo ha dicho,



se ha cambiado la dirección será porque no se han hecho las cosas bien, si se hubieran hecho bien, no se hubiera cambiado la dirección, consejero.

Entonces, parece que nos reprocha aquí que salimos como como a ver si, si, no es que salimos porque hay un problema y porque queremos que se arregle. Yo le hacía otras preguntas que no me ha querido contestar. Pero mire, le digo la información que tengo de una persona que estuvo en la fiesta, ¿vale? Parece ser que cuando el domingo día 2, día 2 que había una prueba, usted lo sabe, una prueba de triatlón, vale, no abre el día 2, pero el día 1 hasta altas horas de la madrugada hubo una fiesta en las instalaciones, al día siguiente nos abre, claro, podría pensarse es que es el mal tiempo, no porque el edificio multiusos sí que abre, luego lo siguiente que pasa y por eso le hacía otra pregunta que tampoco me ha contestado, es que se producen despidos, pero es que hay, insisto, malestar no solo entre los visitantes que cuentan todo esto, que yo no me invento, consejero, hay trabajadores también que dicen es que yo ya no, yo ya no, me subo un bocadillo, porque allí es imposible tomar nada, o sea, promesas que se habían hecho, que las instalaciones, por ejemplo, de La Corza Blanca iban a estar abiertas para los vecinos de la zona, porque les recuerdo que los terrenos son de las juntas vecinales, pues resulta que tampoco están abiertas para ellos.

Es decir, hay muchas cosas que se dijo que iban a funcionar bien y que no están funcionando bien, y yo quiero que funcionen bien, y me encantaría no tener que hacerle estas preguntas. Pero, claro, si en los medios, usted es claro, es que decir es que en los medios se recoge algo, pero nos ha dicho literalmente, hay otros medios que recogen lo contrario. Yo le pido, por favor, que me diga cuáles son y espero que no, que no sea una opinión de entre 25 negativas, porque es la realidad. Entonces, claro que los sitios, el sitio es absolutamente privilegiado, por supuesto que es privilegiado, pero hombre, se ha hecho una apuesta que lo que tiene que pasar con esa apuesta es que las cosas funcionen mejor y todo el mundo puede entender, bueno hombre, un periodo adaptación, pero es que de verdad, usted supongo que tendrá también conocidos que han subido, si es que pedían un blanco y les preguntaba que cómo era aquí lo de los blancos, o pedían un mediano, y se lo he dicho alguna otra vez, y no sabían lo que era un mediano, hombre, hay que poner profesionales en los sitios. Usted ha presumido aquí de que esa cadena hotelera era una cadena que estaba efectivamente especializada y se supone que va a contar con profesionales.

Bien, entiendo que si han despedido a un director es porque algo se estaba haciendo mal. Ese es el primer reconocimiento, que no pasa nada por reconocerlo, lo que habrá que intentar a partir de ahora es que esto no vuelva a suceder. Yo ya sé que lo que no depende de usted, usted dice, el colapso circulatorio no depende de mí, bueno, perfecto, pues no depende de usted, aunque desde el Grupo Socialista le han dicho, hombre, otros años igual había más personas y este año hay menos, yo no sé si eso es verdad o mentira, porque ese dato no le tengo, pero yo los datos que tengo se lo ofrezco. Lo de la fiesta, lo de que al día siguiente no abrió no abrió la cafetería de El Chivo, a pesar de haber una prueba que, hombre, son servicios importantes.

Todo esto es verdad, no me estoy inventando absolutamente nada. Unas informaciones las tengo por personas que estaban allí, otras informaciones por nuestro concejal de la hermandad, que está muy pendiente porque les llegan las quejas y hombre, consejero, hay que dar respuesta, porque una apuesta tan importante con una adjudicación directa a una empresa tiene que salir bien, sí o sí tiene que salir bien, sí o sí y, por lo tanto, no lo sé, no me no me ha querido responder al resto de las preguntas, no sé si porque la respuesta no era la que usted cree que yo espero, pero yo lo que quiero es que las cosas funcionen bien, que se corrijan los errores, entiendo, insisto, que si se ha despedido a un director, hombre, será por algo y bueno, a ver si en adelante no es necesario preguntar nada, porque todo va como sobre ruedas, y le insisto eh, muchas búsquedas de alojamientos, créamelo, muchas búsquedas y, por supuesto, lugares para comer se hacen sobre la base de las valoraciones. Es muy difícil conseguir unas valoraciones buenas que hagan que el lugar sea atractivo y en este momento, por desgracia, no estamos teniendo buenas valoraciones, consejero.

Gracias.

LA SRA. PRESIDENTA (González Revuelta): Gracias, señora diputada.

Para el turno de dúplica, tiene la palabra el consejero de Cultura y Turismo, Sr. Martínez Abad.

EL SR. CONSEJERO (Martínez Abad): Gracias, presidenta.

Señoría, permítame que diga de nuevo que estamos ante comentarios, rumores o medias verdades que nada favorecen el trabajo que se pretende hacer en estas instalaciones desde la empresa que se encarga de su gestión. No es cierto, por ejemplo, que la empresa haya dado de baja parte de la plantilla, como usted preguntaba, debido a los continuos cierres. No es verdad. Durante los 4 días que la estación de esquí de Alto Campoo tuvo que cerrar por falta de nieve esa semana, los trabajadores fueron enviados a cursos de formación a otras instalaciones de la cadena hotelera. También se aprovechó para que algunos de ellos pasaran la correspondiente revisión médica, algo a lo que tiene derecho todo trabajador. En cualquier caso, y respondiendo a otra de sus preguntas, el Gobierno está haciendo todo lo que está en sus manos para ayudar a corregir esas deficiencias de las que me habla en su pregunta y que, en todo caso, son consecuencia de una planificación mejorable, por supuesto.



Mire, la falta de café, de leche o caldo en algunos momentos puntuales de gran afluencia de esquiadores, no debería de ser entendida como un problema grave, sí como un problema, una molestia a corregir para evitar el malestar de los usuarios, y trabajamos para corregirlo. También puede ocurrir en momentos puntuales de la temporada, como ha pasado en otros años, al igual que en cualquier otro negocio de restauración, que si la afluencia de público es masiva los tiempos de espera se pueda alargar. Es cierto que se trata de una situación que puede molestar a algunos usuarios, usuarios como Itziar, a cuyas críticas hace usted referencia en su pregunta, mujer por cierto, a la que parece gustarle quejarse siempre por todo, como ella misma asegura en sus redes sociales, una única queja en un día con más de 2.200 esquiadores en las pistas, comentarios más que quejas formales, diría yo, ya que sí como dato real, esto sí es un dato real, le diré que durante el tiempo que la estación de esquí lleva abierta esta temporada, tan solo se ha presentado media docena de quejas. Pero como el objetivo último es buscar ese servicio de excelencia que persigue nuestra consejería y dar respuesta a las quejas de los usuarios, aunque estas sean pocas, mantenemos conversaciones fluidas con la empresa adjudicataria.

Mire, el pasado sábado día 8, tras tener noticia de una serie de incidencias, yo personalmente envié un mensaje de wasap al CEO del grupo SNÖ Hotels manifestándole mi preocupación por no estar prestando el servicio que ambas partes deseamos. El CEO de la empresa respondió de forma inmediata, me llamó por teléfono y me pidió unos minutos para informarse de lo sucedido, además de mostrar me su preocupación por lo que acababa de comunicarle, a los 10 minutos de esa primera comunicación, me llamó por segunda vez para decirme que mandaba de forma inmediata a Jordi Caldeiro, uno de los mayores activos de la cadena a la estación. Del mismo modo, me indica que el martes enviaría al responsable de recursos humanos de la cadena y al responsable de procedimientos. En 15 minutos me ofreció una solución con el compromiso y la preocupación de que alguien de su nivel, me refiero a la empresa, tiene que dar el mejor servicio y que no nos iban a fallar.

A esto hay que añadir una última reunión este pasado martes, en la que se nos ha informado de las medidas correctoras que se iban a tomar para mejorar, para mejorar el servicio de las instalaciones. La principal de ellas, como ya se sabe y he dicho anteriormente, pasa por el despido del director que habían contratado para Cantabria y un cambio en el equipo de gestión que SNÖ Hotels tiene para Alto Campoo, dejando al frente de la estación a Jordi Caldeiro, de quien creo no sea necesario dar informes, porque de sobra son conocidos en el mundo de la hotelería y hostelería del mundo de la nieve. Un cambio que estamos seguros, empezará a dar sus frutos en breve si le damos tiempo y le dejamos trabajar. Todos los equipos de trabajo, como usted bien decían, necesitan su tiempo para asentarse y dar buenos resultados, y es cierto que empezaron tarde y que la situación ha sido complicada.

Mire, pero es que, además, van a revisar y modificar los protocolos, ya que es su primera temporada en Alto Campoo, y hay que entender que apenas han tenido tiempo para la apertura dada la fecha desde su llegada, algo que ha complicado también la gestión del servicio. Pero, señoría, paso a paso, que no es lo mismo que poco a poco, creo que en eso podemos estar de acuerdo. Y me hace señoría, una última pregunta, por qué la empresa SNÖ Hotels no abrió la cafetería de El Chivo el pasado domingo 2 de febrero alegando motivos de más tiempo, es cierto que el día 1 se había contratado una, una fiesta, pero mire, usted misma se responde, mire, las malas condiciones meteorológicas del domingo al que se refiere invitaron a no abrir El Chivo, local que se encuentra más de 1.800 metros de altura, como bien conoce, donde la visibilidad de ese día era más bien escasa hecho que no es ninguna novedad, ya que en años anteriores en circunstancias meteorológicas similares, también hemos decidido no abrir y usted lo sabe y la gestión entonces no era de ese grupo.

Ese domingo, además, como usted bien ha dicho, se celebró la trigésimo quinta edición del triatlón blanco Reinosa Alto Campoo, que puso a prueba los servicios de la estación y de los que ningún participante se ha quejado. La celebración de esta prueba deportiva, sumada a la escasa visibilidad en altura, hicieron que la dirección de los servicios de restauración apostara por reforzar el personal en el multiusos; acertada o equivocadamente esa fue la decisión que tomaron, una razón de operativa empresarial que creo que es no, no es nada extraño ni nada alarmante.

Quiero indicarle, además, que las encuestas de calidad, pasadas a los primeros grupos que han venido al Hotel La Corza arrojan un resultado muy satisfactorio de atención, quejándose únicamente de la falta de wifi en las habitaciones, un hecho que no podemos culpar porque que no podemos culpar al grupo empresarial Son Hotels, ya que no lo teníamos nosotros igual que no teníamos televisión en las habitaciones, algo que antes incluso de abrir subsanaron comprando televisiones para todas las habitaciones, al igual que en estos momentos están metiendo fibra óptica en todo el hotel para disponer de wifi en las habitaciones, lo que demuestra su compromiso, el compromiso de la compañía y el interés que tienen porque esto funcione.

Señoría, termino ya. Creo que estamos demostrando el interés que tiene el Gobierno por dar un buen servicio, un servicio de calidad a los usuarios de la estación de esquí de Alto Campoo. Estamos demostrando estar atentos y vigilantes a lo que sucede en La Corza, El Chivo y el multiusos.

Como decía en mi anterior intervención, el acuerdo de colaboración público -privada para la gestión de la hostelería y hotelería en las fiestas de esquí creo que es un buen acuerdo. Creo que es una empresa seria y están demostrando que tienen interés por solucionar cualquier problema que surja y dar un gran servicio. Lo que necesita es un poco de tiempo y apoyo, desde luego, y no amplificar situaciones que no responden a la verdad o al día a día de la instalación, es verdad que hay situaciones de problemas, pero yo creo que no es necesario amplificarlas ni venir aquí a amplificarlas.



Y mire, si soy su preocupación por lo que está pasando en estas instalaciones es real y tiene información de determinadas personas de la comarca les ruego, pregunten su propio partido por el comportamiento de algún trabajador cuyas acciones estamos valorando denunciar.

Gracias.

LA SRA. PRESIDENTA (González Revuelta): Gracias, señor consejero.